Cisco Unified Workforce Optimization

Guia do Usuário do Aplicativo Workforce Management Versão 11.0

Primeira publicação: 26 de agosto de 2015

Última Atualização: 26 de agosto de 2015

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES RELACIONADAS AOS PRODUTOS NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS AFIRMAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS NESTE MANUAL SÃO TIDAS COMO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO FOR CAPAZ DE ENCONTRAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM SEU REPRESENTANTE DA CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação da CISCO da compactação de cabeçalhos de TCP é uma adaptação de um programa desenvolvido pela University of California – Berkeley (UCB) como parte da versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros do conselho da University of California.

SEM CONTRARIAR NENHUMA OUTRA GARANTIA AQUI DESCRITA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARE DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS “COMO ESTÃO”, COM TODOS OS SEUS POSSÍVEIS PROBLEMAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS NÃO OFERECEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE, ENTRE OUTRAS, AQUELAS RELACIONADAS À COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A FINALIDADES ESPECÍFICAS E NÃO INFRAÇÃO, OU ORIGINADAS DE NEGOCIAÇÕES, USO OU PRÁTICAS COMERCIAIS.

EM NENHUMA CIRCUSTÂNCIA A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAIQUER DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, SEM SE LIMITAR A, LUCROS CESSANTES E PERDAS OU DANOS A DADOS, RESULTANTES DO USO OU DA INCAPACIDADE DE USO DESTE MANUAL, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO AVISADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Para ver uma lista de marcas comerciais da Cisco, acesse este URL:www.cisco.com/go/trademarks. As marcas registradas de terceiros mencionadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo parceiro não implica em nenhum tipo de relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (1110R)

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereços IP ou números de telefone reais em conteúdo ilustrativo é não intencional e coincidente.

Guia do Usuário do Aplicativo Workforce Management

© 2015 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Conteúdo

Introdução **12**

Acesso à interface do usuário 12

Validando Seu Computador 12

Adição de um site confiável ao Internet Explorer 13

Como habilitar controles ActiveX no Internet Explorer 14

Como fazer login 15

Como fazer login em um produto 17

Como fazer login em vários produtos 17

Acesso Baseado na Função 18

Sobre a função de administrador 18

Como usar as várias guias do navegador 19

Limpeza do histórico de navegação 20

Logoff 21

Interface do usuário **22**

Barra de Ferramentas 23

Painel de aplicativo 24

Tabelas 24

Classificação de tabelas 25

Painel **26**

Widgets disponíveis por função 27

Barra de tarefas do Widget 28

Configurações do Widget 28

Descrições dos widgets 30

Widget Volumes de chamadas do agente 30

Widget Chamadas por hora do agente 31

Widget Porcentagens do agente 31
Widget Distribuições de tempo do agente 31
Widget Totais de tempo do agente 32
Widget Minha agenda 34
Widget Adesão em tempo real 35
Widget Desempenho da fila de serviço 37
Tarefas do Administrador 37
Configuração do Painel por Função 38
Tarefas de agente, supervisor e agendador 39
Como gerenciar o painel desbloqueado 39
Como gerenciar o painel bloqueado 40
Gerenciamento de aplicativos 42
Alertas 42
Navegação de exibição longa 44
Sincronização com o ACD 44
Sincronização de dados do agente 45
Sincronização dos dados da equipe 46
Sincronização de dados da fila de serviço 47
Atividades 48
Exceções 49
Gerenciamento de exceções 50
Tipos de exceção 53
Gerenciamento dos tipos de exceção 53
Projetos 54
Gerenciamento de projetos 54
Dados históricos 57
Ver e editar dados históricos 57
Exibição e edição dos dados históricos 58

Capturar dados históricos 60
Captura de dados históricos 61
Solicitação de mesclagem de dados históricos 61
Como gerar uma solicitação de mesclagem de dados históricos 62
Solicitação de compilação de precisão de previsão 62
Como gerar uma solicitação de compilação de precisão de previsão 62
Pessoas 63
Usuários 63
Gerenciando Usuários 64
Agentes 67
Gerenciando Agentes 68
Exemplo: rotação de turno de trabalho 73
Equipes 75
Gerenciamento de equipes 75
Exibições 76
Gerenciamento de exibições 76
Agendas 78
Turnos de trabalho 78
Turnos de trabalho fixos 80
Turnos de trabalho de atribuição 80
Turnos de trabalho variáveis 80
Gerenciamento de turnos de trabalho 81
Noções básicas do gráfico de parâmetros de turno de trabalho 84
Exibição de turnos de trabalho atribuídos 86
Condições de trabalho 86
Gerenciamento das condições de trabalho 90
Eventos especiais 94
Gerenciamento de eventos especiais 95

Solicitação de análise de orçamento de turno 97
Como gerar uma solicitação de análise de orçamento de turno 97
Redução 98
Gerenciamento de redução 99
Copiar atividades da agenda 100
Como copiar atividades da agenda 100
Agendamento dinâmico 101
Regras de trabalho do agendamento dinâmico 102
Gerenciamento das regras de trabalho de agendamento dinâmico 102
Associações de agendamento dinâmico 104
Gerenciamento de associações de agendamento dinâmico 105
Eventos de agendamento dinâmico 106
Gerenciamento dos eventos de agendamento dinâmico 106
Revisão do status de um evento 110
Geração de um relatório de incentivos de agendamento 111
Serviços 112
Tipos de fila de serviço 112
Gerenciamento de tipos de fila de serviço 113
Filas de serviço 114
Gerenciamento de filas de serviço 114
Filas de serviço virtuais 121
Grupos com várias habilidades 122
Gerenciamento de grupos com várias habilidades 122
Mapeamentos de habilidades 123
Gerenciamento de mapeamentos de habilidades 124
Dias fechados da fila de serviço 125
Gerenciamento de dias fechados da fila de serviço 126
Associações de datas confirmadas 127

Gerenciamento de associações de datas confirmadas 128
Grupos de filas de serviço 130
Gerenciamento de grupos de filas de serviço 130
Números de Diretório 130
Gerenciamento de números de diretório 131
Configuração do sistema 132
Configurações globais 132
Solicitações do usuário 133
Gerenciamento de solicitações do usuário 134
Mapeamentos de estados de adesão 134
Gerenciamento dos mapeamentos de estados de adesão 136
Mapeamento de estado de adesão para filas de serviço não interativas 137
Minha agenda **138**
Exibições de Minha agenda 139
Considerações do Fuso Horário 142
Como imprimir uma agenda 144
Como acessar sua agenda fora do trabalho 145
Agendamento dinâmico de agente 146
Ícones de equipe 148
Criação de sua própria agenda 149
Agendamentos do Agente **152**
Barra de Ferramentas de Agendamentos do Agente 154
Fuso horário 156
Como ordenar a lista de agentes 156
Gavetas 158
Gaveta Detalhes de adesão 158
Gaveta Adesão 161

Gaveta Cobertura 164
Exibição Cobertura: agendada 166
Como interpretar o gráfico 168
Exibição Cobertura: redução 169
Exibição Cobertura: nova previsão 170
Exibição Intraday: dados 171
Inserir Atividade 173
Inserção de uma Atividade 175
Trocar agendamento 176
Troca de agendamentos entre agentes 179
Localizar hora ideal 179
Localização da hora ideal 181
Como modificar agendas usando a opção de arrastar e soltar 183
Agendamento dinâmico 184
Planejamento **186**
Como navegar na página de planejamento 186
Gerenciador de painéis 188
Edição de uma previsão ou distribuição 189
Distribuições 191
Diretrizes para gerar uma distribuição 192
Gerenciamento de distribuições 193
Como gerar uma distribuição de produção 194
Como gerar uma distribuição nomeada 194
Gerenciamento de uma distribuição nomeada 195
Exibição de uma distribuição 196
Dados no Resumo de distribuição 196
Previsões 197
O processo de previsão 197

Gerenciamento de previsões 199
Como gerar uma previsão de produção 199
Como gerar uma previsão nomeada 201
Como usar tendências na previsão 203
Dados no Resumo de previsão 205
Agendas 206
Opções de agendamento 207
Dias fechados e turnos de trabalho fixos 209
Ordem de agendamento 209
Prioridade da fila de serviço 209
Como gerar um agendamento 210
Mensagens **212**
Mensagens para os agentes 212
Caixa de Saída 213
Como trabalhar com a caixa de saída 215
Caixa de entrada 215
Como trabalhar com a caixa de entrada 218
Caixa Pública 219
Como trabalhar com a caixa pública 220
Solicitações 221
Como solicitar uma exceção 221
Como criar uma nova solicitação de exceção 223
Como solicitar uma oferta de agendamento 223
Como criar uma nova solicitação de oferta de agendamento 226
Como solicitar uma troca de agendamento 226
Como criar uma nova solicitação de troca de agendamento 230
Solicitação de orientação 230
Criação de uma solicitação de orientação 233

Como editar ou excluir uma solicitação 233
Como editar uma solicitação 234
Como excluir uma solicitação 234
Mensagens para supervisores, agendadores e administradores 234
Como acessar suas caixas de correio 235
Como aprovar ou negar solicitações 235
Solicitações de exceção 235
Como aprovar ou negar uma solicitação de exceção 237
Aprovar solicitação de troca ou oferta 237
Como aprovar ou negar uma solicitação de troca ou oferta de agendamento 239
Aprovar solicitação de orientação 239
Aprovação ou negação de uma solicitação de orientação 241
Relatórios **242**
Relatório de Funções e Escopo 242
Execução de um relatório 242
Pontos que Devem Ser Lembrados 243
Personalização do logotipo do relatório 244
Como recalcular dados para relatórios de desempenho do agente e da equipe 244
Relatórios WFM 245
Relatório Produtividade do agente e da equipe 246
Relatório Intervalo de agentes 247
Relatório Horas extras do agente 248
Cartão de relatórios do agente 249
Relatório Agenda diária do agente 251
Relatório Agenda semanal do agente 252
Relatório Intervalo de filas de serviço do agente 253

Relatório Percentuais de tarefas do agente 254
Relatório Exceção atribuída 255
Relatório Intervalo da fila de serviço 256
Relatório Desempenho diário 257
Relatório Intervalo de desempenho 258
Relatório Intervalo de agentes da fila de serviço 259
Relatório Agenda de fila de serviço por agente 260
Relatório Agenda de fila de serviço por intervalo 261
Relatório Intervalo de agente de equipe 262
Relatório Intervalo de equipe 263
Relatório Horas de tarefas agendadas da equipe 264
Dicionário de campo de relatório 265

Introdução

Este documento descreve como fazer login Unified Workforce Optimization e fornece uma breve descrição da interface Unified Workforce Optimization.

Unified Workforce Optimization oferece suporte aos seguintes produtos:

- Gravação de Chamadas e Quality Management
- Gerenciamento da Força de Trabalho (WFM)

As informações fornecidas nesta seção são comuns a cada um dos produtos, exceto quando observado em contrário.

Acesso à interface do usuário

Unified Workforce Optimization é um aplicativo da Web. Acesse-o digitando a URL a seguir no navegador:

https://<servidor base> ou

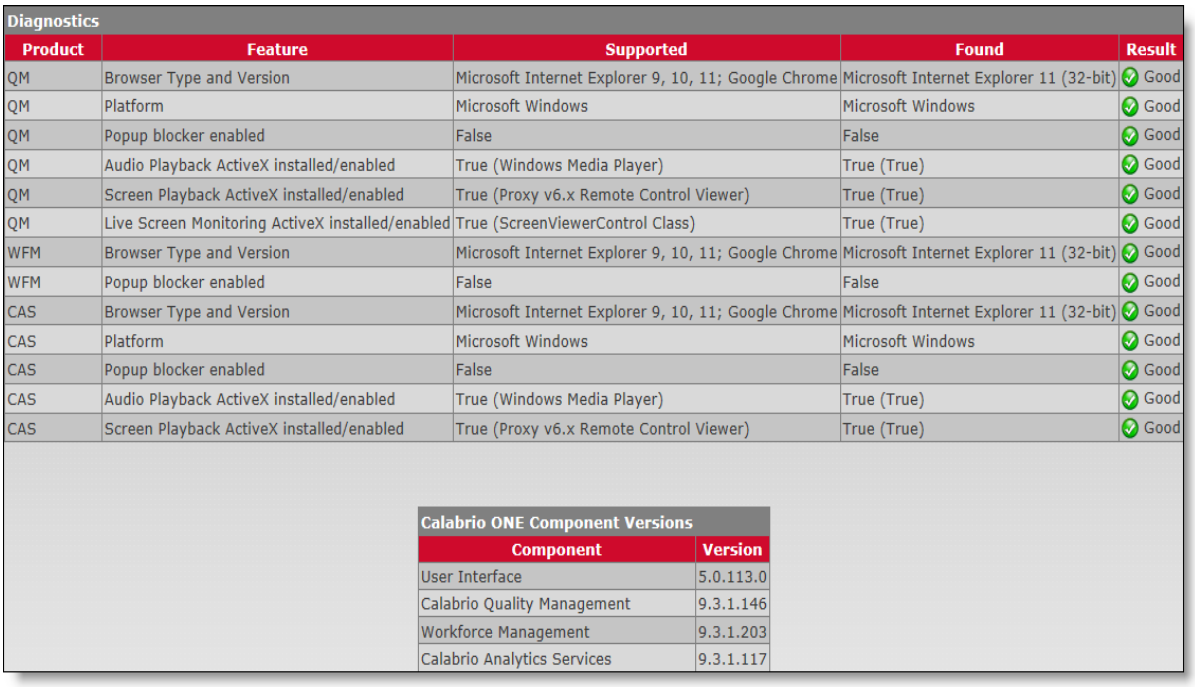
http://<servidor base>

onde <servidor base> é o nome do host ou endereço IP do servidor que hospeda o Contêiner do Unified Workforce Optimization.

Validando Seu Computador

Antes de fazer login Unified Workforce Optimization pela primeira vez, valide seu computador. Validar seu PC significa que Unified Workforce Optimization o verifica para garantir que ele tenha todos os recursos exigidos para executar os produtos do Unified Workforce Optimization.

Para validar seu PC, acesse a página de login do Unified Workforce Optimization e clique no link Validar a configuração do PC. Unified Workforce Optimization faz a avaliação e exibe a página Diagnósticos, que lista os recursos exigidos para cada produto do sistema. A coluna Resultado informa se o PC está configurado corretamente ou não para esse recurso.



Diagnostics

Product	Feature	Supported	Found	Result
QM	Browser Type and Version	Microsoft Internet Explorer 9, 10, 11; Google Chrome	Microsoft Internet Explorer 11 (32-bit)	Good
QM	Platform	Microsoft Windows	Microsoft Windows	Good
QM	Popup blocker enabled	False	False	Good
QM	Audio Playback ActiveX installed/enabled	True (Windows Media Player)	True (True)	Good
QM	Screen Playback ActiveX installed/enabled	True (Proxy v6.x Remote Control Viewer)	True (True)	Good
QM	Live Screen Monitoring ActiveX installed/enabled	True (ScreenViewerControl Class)	True (True)	Good
WFM	Browser Type and Version	Microsoft Internet Explorer 9, 10, 11; Google Chrome	Microsoft Internet Explorer 11 (32-bit)	Good
WFM	Popup blocker enabled	False	False	Good
CAS	Browser Type and Version	Microsoft Internet Explorer 9, 10, 11; Google Chrome	Microsoft Internet Explorer 11 (32-bit)	Good
CAS	Platform	Microsoft Windows	Microsoft Windows	Good
CAS	Popup blocker enabled	False	False	Good
CAS	Audio Playback ActiveX installed/enabled	True (Windows Media Player)	True (True)	Good
CAS	Screen Playback ActiveX installed/enabled	True (Proxy v6.x Remote Control Viewer)	True (True)	Good

Calabrio ONE Component Versions

Component	Version
User Interface	5.0.113.0
Calabrio Quality Management	9.3.1.146
Workforce Management	9.3.1.203
Calabrio Analytics Services	9.3.1.117

Se a página Diagnósticos mostrar Incorreto para qualquer recurso, você deverá corrigir isso para poder fazer login Unified Workforce Optimization. Em alguns casos, você verá links na parte inferior da página que ajudarão você a corrigir um problema. Em outros casos, você terá que entrar em contato com o supervisor ou administrador para obter ajuda.

A seção Versões do componente da página exibe as versões atuais Unified Workforce Optimization e cada produto instalado.

Adição de um site confiável ao Internet Explorer

Antes de fazer login Unified Workforce Optimization pela primeira vez, é recomendável adicionar a URL do Unified Workforce Optimization como um site confiável ao Internet Explorer (se esse for o navegador que você estiver usando). Ao adicionar um site à zona de segurança Confiável, você pode controlar o nível de segurança usado nesse site.

1. Inicie o Internet Explorer e selecione Ferramentas > Opções da Internet, na barra de ferramentas.

2. Na guia Segurança, desmarque a caixa de seleção Habilitar modo protegido.
3. Selecione Sites confiáveis e clique em Sites.
4. No campo Adicionar este site à zona, informe a URL do servidor base (https://<servidor base> e clique em Adicionar. A URL é adicionada à lista Sites.

> **Nota:** a mensagem a seguir pode aparecer:
>
> "Sites adicionados a esta zona devem usar o prefixo https://. Esse prefixo garante uma conexão segura."
>
> Se você visualizar essa mensagem, desmarque a caixa de seleção Exigir verificação do servidor (https:) para todos os sites desta zona e clique em Adicionar novamente. Em seguida, marque a caixa de seleção Exigir verificação do servidor (https:) para todos os sites desta zona.

6. Clique em Fechar para descartar a caixa de diálogo Sites confiáveis.
7. Clique em Aplicar e em OK para descartar Opções da Internet.

Como habilitar controles ActiveX no Internet Explorer

1. Inicie o Internet Explorer e selecione Ferramentas > Opções da Internet, na barra de ferramentas.
2. Na guia Segurança, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione Internet Local e altere o nível de Segurança desta zona para Médio.
   - Selecione Internet ou Sites confiáveis e clique em Nível personalizado. Role para baixo até controles ActiveX e plug-ins e altere a opção como se segue:

Opção	Configuração
Aviso automático para controles ActiveX	Habilitar

3. Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Configurações de segurança.
4. Clique em Aplicar e em OK para descartar Opções da Internet.
5. Reinicie o Internet Explorer.

Como fazer login

A página de login do Unified Workforce Optimization permite fazer login em um único produto ou em vários produtos simultaneamente.

A tabela a seguir descreve os campos na página Login.

Campo	Descrição
Caixa de seleção Logins de produto separados	Essa caixa de seleção aparece apenas em sistemas com vários produtos. Por padrão, ela é desmarcada, de modo que quando você faz login, o faz em cada produto simultaneamente. Se você marcar a caixa de seleção, será possível fazer login em um produto específico no seu sistema.
Caixa de seleção Nome do produto	Essa caixa de seleção aparece apenas em sistemas com vários produtos. Se você optar pelo login de produto separado, depois de selecionar o produto desejado, será preciso marcar essa caixa de seleção. Caso não a marque, os campos Nome do usuário e Senha não serão habilitados.

Campo	Descrição
Nome de Usuário	Seu nome de usuário. Se seu sistema usa o Active Directory, esse é seu nome de usuário do Active Directory. Se seu sistema não usa o Active Directory, é o nome de usuário atribuído a você pelo administrador. **Nota**: se não estiver usando o Active Directory, e seu administrador desejar aproveitar o logon múltiplo, seu nome de usuário e senha deverão ser iguais em todos os produtos.
Senha	Sua senha. Se seu sistema usa o Active Directory, essa é sua senha do Active Directory. Se seu sistema não usa o Active Directory, é a senha atribuída a você pelo administrador.
Domínio	O domínio do Active Directory. Esse campo é exibido em sistemas que usam o Active Directory. Selecione o domínio associado ao seu nome de usuário e senha no Active Directory.
Idioma	Escolha o idioma usado no Unified Workforce Optimization. O idioma escolhido é usado em todos os produtos e permanece em todas as sessões para seu nome de usuário.
Ícones de produto	Esses ícones são exibidos apenas em sistemas de vários produtos e se você tiver optado por logins de produto separados. Quando você clica em um ícone, o nome do produto aparece acima do campo Nome de usuário. Use esses ícones para selecionar o produto no qual deseja fazer login.

Campo	Descrição
Validar a configuração do PC	Clique nesse link para garantir que o PC seja configurado corretamente para usarUnified Workforce Optimization. Consulte Validando seu computador para obter mais informações.

Como fazer login em um produto

Para fazer login em um produto:

1. Marque a caixa de seleção Logins de produto separados.
2. Clique no ícone do produto ao qual deseja se conectar.
3. Marque a caixa de seleção do nome do produto.
4. Preencha os campos na página Login.
5. Clique em Login.

Nota: se houver apenas um produto no seu sistema, a página Login será mais simples e mostrará apenas os campos Nome do usuário, Senha, Domínio (se você usar o Active Directory) e Idioma.

Não há limite para o número de tentativas de login que pode ser feitas. Uma mensagem de erro aparecerá se suas credenciais não estiverem corretas.

Como fazer login em vários produtos

Para fazer login em vários produtos:

1. Desmarque a caixa de seleção Logins de produto separados (desmarcada por padrão).
2. Preencha os campos na página Login e clique em Fazer login.

Se suas credenciais forem as mesmas no conjunto de produtos, seu logon fornecerá acesso a todos esses produtos (com base na sua função).

No entanto, se suas credenciais não forem iguais para um ou mais dos produtos no conjunto de produtos, você não será notificado sobre o erro. Você poderá acessar apenas os produtos para os quais suas credenciais forem válidas.

Para saber quais produtos não é possível acessar, faça logoff e use a opção de login separado. Faça login em cada produto para saber qual deles está rejeitando suas credenciais.

Acesso Baseado na Função

A tabela a seguir mostra os recursos disponíveis por função do WFM.

Nota: o escopo de limites de função de um usuário limita o número de recursos disponíveis em um aplicativo. Por exemplo, embora todas as funções possam acessar relatórios, os agentes podem exibir apenas um relatório, enquanto os administradores podem exibir todos os relatórios disponíveis.

Aplicativo	Administrador	Agendador	Supervisor	Agente
Agendamentos do Agente	X	X	X	
Gerenciamento de aplicativos	X	X		
Painel	X	X	X	X
Mensagens	X	X	X	X
Minha agenda	X	X	X	X
Planejamento	X	X		
Relatórios	X	X	X	X

Sobre a função de administrador

O WFM é acompanhado de uma ID de usuário de administrador de sistema. A senha dessa ID de usuário (administrador), inicialmente, é definida durante a instalação no utilitário Instalação da configuração do WFM e mantida no WFM (pela página Usuários do usuário administrador).

Não é possível atribuir a função de administrador a nenhum outro usuário no WFM. O "Administrador" não é uma opção na lista de funções disponíveis durante a configuração de usuários.

No entanto, é possível ter vários administradores do WFM.

- Em sistemas que usam o Active Directory para administrar IDs de usuário e senhas, você pode configurar os usuários do Active Directory para serem administradores do WFM atribuindo-os a um grupo de usuários específico no Active Directory. O nome desse grupo é informado no utilitário Instalação da configuração do WFM (etapa Autenticação do WFM) durante a adição das informações de conexão do Active Directory. O WFM trata qualquer usuário que seja membro desse grupo como administrador do WFM.
- Em sistemas que não usam o Active Directory, a única maneira de ter vários administradores é permitir que as pessoas compartilhem a ID do usuário e a senha do administrador.

Como usar as várias guias do navegador

Você pode executar aplicativos em diferentes guias ou em instâncias separadas do navegador durante a mesma sessão. Por exemplo, é possível executar o aplicativo Relatórios em uma guia e o aplicativo Gerenciamento de aplicativos em outra.

Fazer login ou logoff na guia de qualquer navegador ou instância de navegador afeta o status do login em todas as guias do navegador e instâncias do navegador. Por exemplo, se fizer login como Usuário 1 em uma guia, você estará conectado como Usuário 1 em todas as outras guias ou instâncias do navegador que abrir. Se você fizer logoff como Usuário 1 e, em seguida, fizer login como Usuário 2 em qualquer guia ou instância, todas as guias e instâncias serão conectadas como Usuário 2 depois que forem atualizadas.

Nota: se você estiver executando uma instância de dois navegadores diferentes (por exemplo, Internet Explorer e Chrome), será possível entrar em cada um como um usuário diferente.

Para executar aplicativos em guias separadas do navegador, siga estas etapas:

1. Faça login Unified Workforce Optimization.
2. Copie a URL.
3. Abra uma nova guia do navegador ou instância e cole a URL no campo de endereço.
4. Navegue até o aplicativo que deseja exibir nessa guia ou instância.
5. Repita as etapas 3 e 4 quantas vezes desejar.

Limpeza do histórico de navegação

Se Unified Workforce Optimization não exibir páginas corretamente (por exemplo, uma página em branco), é recomendável fazer logoff e limpar o histórico de navegação do navegador.

Para limpar o histórico de navegação do Internet Explorer:

1. No Internet Explorer, selecione Ferramentas > Opções da Internet.
2. Na guia Geral, clique em Excluir na seção Histórico de navegação e clique em OK.
3. Reinicie o Internet Explorer.

Para limpar o histórico de navegação do Chrome:

1. Na barra de ferramentas do navegador, clique no menu Chrome.
2. Escolha Mais ferramentas > Limpar dados de navegação.
3. Na caixa de diálogo que aparece, escolha o tempo retroativo pelo qual deseja apagar os dados e marque a caixa de seleção Histórico de navegação.
4. Clique em Limpar dados de navegação.
5. Reinicie o Chrome.

Práticas recomendadas : é recomendável configurar o Internet Explorer para limpar o histórico de navegação toda vez que você sair. Para fazer isso, escolha Ferramentas > Opções da Internet > guia Geral. Na seção

Histórico de navegação, marque a caixa de seleção Excluir histórico de navegação ao sair.

Logoff

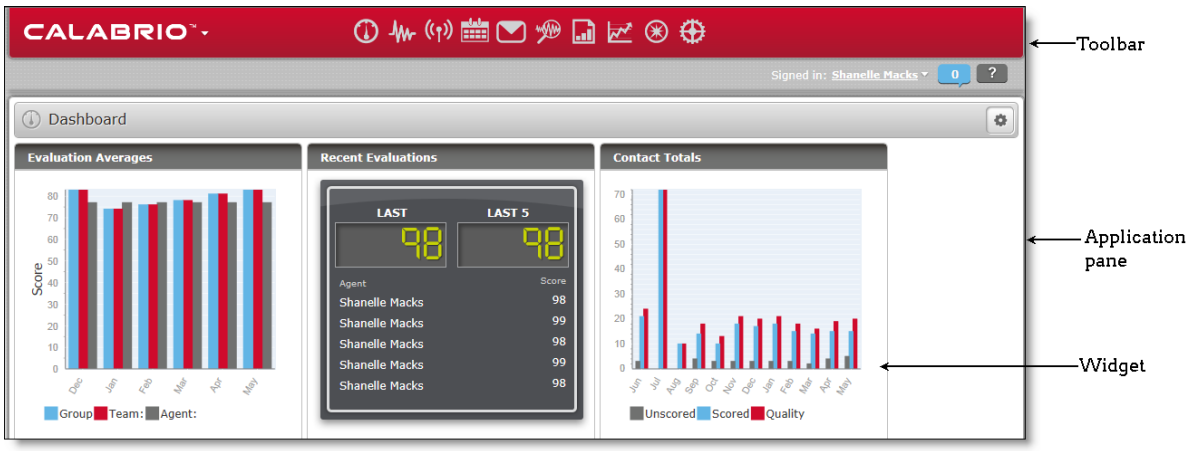
Para fazer logoff Unified Workforce Optimization, passe o mouse sobre seu nome de usuário no canto superior direito da página e clique em Logoff. Desse modo, você retorna para a página Login.

Nota: se estiver conectado a vários produtos, ao fazer logoff em um deles, você fará logoff em todos.

Para sair completamente Unified Workforce Optimization, feche o navegador.

Interface do usuário

Unified Workforce Optimization é dividido em três seções.



Barra do container	Essa barra de ferramentas na parte superior da página exibe os botões de navegação que podem ser usados para: ■ Acessar os aplicativos comuns Unified Workforce Optimization. ■ Exibir o nome do usuário que está conectado atualmente Unified Workforce Optimization e fazer logoff. ■ Visualizar o número de alertas novos e exibir uma lista de alertas. O botão Alertas também exibe o número de novas mensagens disponíveis. Ao clicar em um dos alertas na lista, uma caixa de diálogo Notificação do Alerta exibe mais informações. ■ Acessar a ajuda on-line.
Painel de aplicativo	A seção central da página que exibe um aplicativo selecionado.

Widgets	Aplicativos independentes que aparecem no painel do usuário e podem ser configurados para uma finalidade específica.

Barra de Ferramentas

A tabela a seguir descreve os botões que aparecem na barra de ferramentas na parte superior da tela.

Barra de Ferramentas

Botão	Ícone	Descrição
Logo	—	Clique no logotipo para navegar até o site. Clique na seta para baixo à direita do logotipo para mostrar um menu suspenso de todos os aplicativos disponíveis.
Painel		Fornece informação com base nos produtos instalados. Os administradores podem fazer login Unified Workforce Optimization e bloquear o Painel por função.
Agendas e planejamento		Esse aplicativo: ■ Permite que administradores, supervisores e agendadores gerenciem agendas de agentes selecionados atualizando a agenda da produção. ■ Permite aos agentes exibir as respectivas agendas por dia, semana ou mês com uma exibição em detalhes, resumo ou lista.
Mensagens		Permite que agentes façam solicitações e, que administradores, supervisores e agendadores, gerenciem solicitações.

Botão	Ícone	Descrição
Gerenciamento de aplicativos		Permite que administradores e agendadores gerenciem serviços, pessoas, agendadores, atividades, dados históricos, configuração do sistema, planejamento de férias (pacote Avançado) e planejamento estratégico (pacote Avançado)
Relatórios		Permite gerar relatórios de estatísticas.
Conectado	ND	Exibe o nome do usuário atual e permite que você faça logoff Unified Workforce Optimization.
Alertas		Exibe uma lista de alertas. Para obter mais informações, consulte o *Guia do usuário do aplicativo*.
Ajuda		Exibe a ajuda por produto.

Painel de aplicativo

O painel de aplicativo exibe o aplicativo que você seleciona na barra de ferramentas. Consulte Barra de ferramentas para obter mais informações sobre aplicativos disponíveis.

Os aplicativos disponíveis dependerão da sua função e da licença do software.

Tabelas

A interface geralmente exibe informação nas tabelas. Estas tabelas podem ser modificadas conforme as suas preferências.

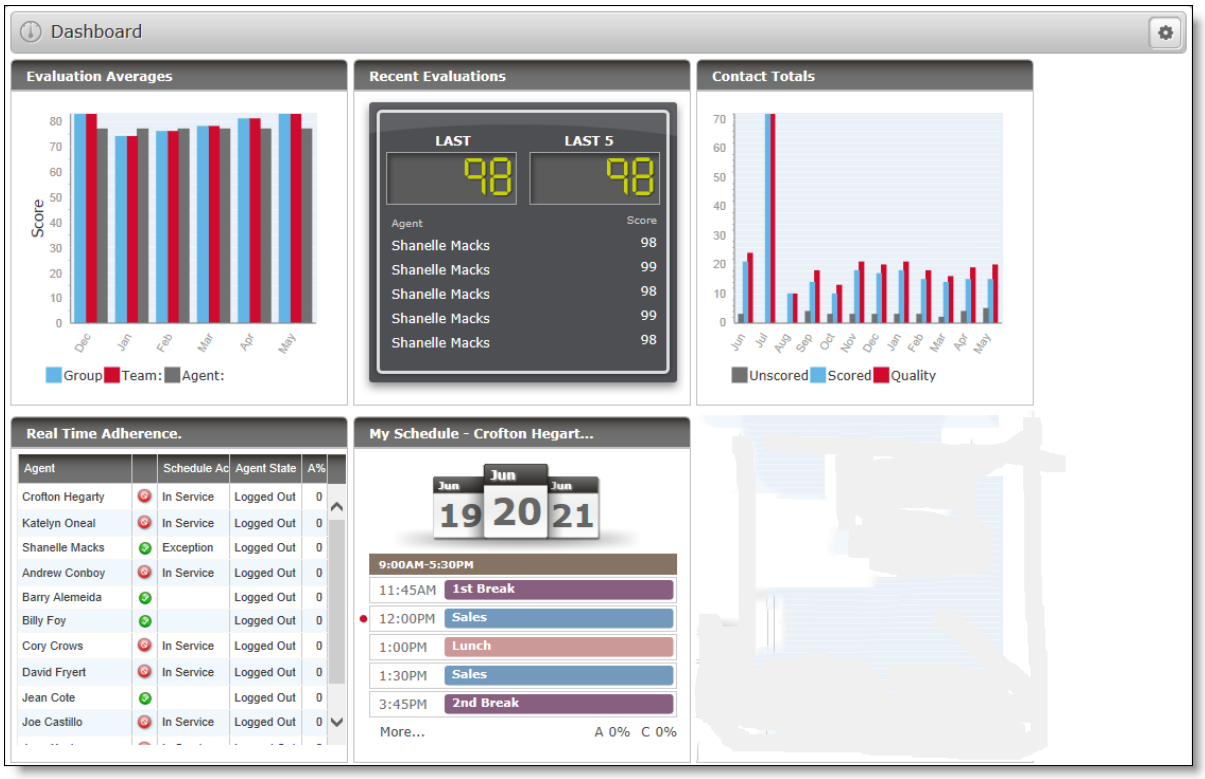
Classificação de tabelas

Dados que são apresentados em forma de tabela podem ser classificados com base no conteúdo de uma única coluna na tabela. A classificação pode ser crescente ou decrescente.

Ao clicar no cabeçalho de uma coluna, um pequeno triângulo à direita do título da coluna de classificação principal exibe a direção da ordem: crescente ou decrescente.

Painel

O aplicativo Painel é um aplicativo comum (multiproduto) que contém widgets específicos de produto. Ele é exibido por padrão quando você faz login.



Os widgets que você vê dependem dos produtos em que você faz login, de sua função e da exibição de painel atribuída a você pelo administrador.

> **Exemplo**: se fizer login em dois produtos como um agente, você verá os widgets para ambos os produtos que o administrador configurou para o painel do agente. Caso um dos produtos não funcione, os widgets associados a ele não aparecerão.

O painel exibe todos os widgets em sequência contínua, da esquerda para a direita e de cima para baixo. Os espaços em branco entre os widgets não são permitidos.

Se o administrador permitir, você poderá clicar em Configurações para personalizar o layout e o conteúdo do painel. É possível:

- Selecionar os widgets que aparecerão
- Renomear os widgets
- Configurar definições de widget, incluindo o tipo de gráfico a ser exibido (gráfico de linha, barra vertical e barra empilhada)
- Reposicionar os widgets no painel

As alterações feitas no painel ou nas configurações dos widgets são salvas automaticamente depois que são aplicadas e permanecem até que você ou o administrador as altere.

Além do botão Configurações da barra de ferramentas, os administradores têm acesso a uma caixa de listagem suspensa que contém uma relação de funções. O administrador seleciona a função cuja exibição de painel deva ser configurada.

Widgets disponíveis por função

A lista a seguir exibe os widgets disponíveis aos usuários de acordo com a função que exercem. Você poderá ver todos os widgets ou apenas alguns em seu painel, dependendo de como o administrador configurou o painel para sua função.

Se estiver conectado a outros produtos, você verá os widgets deles também. Consulte a documentação do usuário referente aos outros produtos para ver descrições completas dos widgets.

Widgets disponíveis por função

Widget	Agente	Supervisor	Agendador
Chamadas por Hora do Agente	x	x	x
Volumes de Chamadas do Agente	x	x	x
Porcentagens do Agente	x	x	x

Widget	Agente	Supervisor	Agendador
Distribuições de tempo do agente	x	x	x
Totais de tempo do agente	x	x	x
Minha agenda	x	x	x
Adesão em Tempo Real		x	x
Desempenho da Fila de Serviço		x	x

Barra de tarefas do Widget

Quando você passa o mouse sobre uma barra de ferramentas de widgets, um ou dois botões tornam-se visíveis. A tabela a seguir descreve esses botões da barra de ferramentas.

Botões da barra de ferramentas de widgets

Botão	Ícone	Descrição
Link de Ação		Fecha o aplicativo ativo e abre outro aplicativo que exibe informações sobre o widget.
Configurações		Exibe as definições configuráveis em um painel de implementação para esse widget. Ao fazer mudanças nas configurações, elas permanecem toda vez que você faz login. Clique no ícone novamente para ocultar o painel Configurações.

Configurações do Widget

A janela Configurações do Widget permite que você personalize as configurações para o widget selecionado.

Os campos que podem aparecer na caixa de diálogo Configurações do widget são listados abaixo. Somente os campos que se aplicam a um widget específico aparecem na caixa de diálogo Configurações do widget.

Nota: alguns widgets podem não exibir uma ou mais destas configurações porque os dados estão indisponíveis ou não são aplicáveis.

Campo	Descrição
Agente	O nome do agente. A configuração padrão para esse campo depende de sua função: ■ Se você for um agente, seu nome aparecerá nesse campo, que está desabilitado ■ Se você for um supervisor, esse campo permanecerá habilitado, e você pode escolher um agente na lista suspensa ■ Se você for um supervisor e um agente, seu nome aparecerá nesse campo, e você poderá escolher um agente na lista suspensa Se você escolher um nome de agente na lista suspensa que não seja seu próprio nome, o nome do agente aparecerá na barra de ferramentas do widget.
Intervalo	O período para a informação histórica. O intervalo padrão é de um mês.
Gráfico	O tipo de tabela que você deseja que apareça neste widget. Suas opções são: ■ Gráfico de linha (padrão) — exibe métricas como uma linha ■ Barra empilhada—exibe a métrica empilhada uma em cima da outra ■ Barra vertical — exibe métricas próximas umas das outras

Campo	Descrição
Agrupar por	Como as datas são agrupadas. A configuração padrão é Dia.
Série 1 a 8	Os elementos de dados que você quer que apareçam neste widget. Cada widget contém um único conjunto de elementos de dados.
Fila de Serviço	O nome da fila de serviço Esse campo é exibido apenas para supervisores.
Objetivo	Quando selecionado, exibe o objetivo para a fila de serviço selecionada.

Descrições dos widgets

Esta seção descreve os widgets disponíveis em seu painel.

Widget Volumes de chamadas do agente

O widget Volumes de chamadas do agente exibe os volumes de chamadas para o intervalo de datas selecionado. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês, em um intervalo de 1 a 12 meses. Passe o mouse sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o volume exato dele.

Você pode optar por exibir as chamadas tratadas (número total de chamadas do ACD realizadas pelo agente) ou chamadas transferidas (número total de chamadas do ACD transferidas pelo agente), ou as duas opções.

Nota: um zero no gráfico indica que o agente fez login uma vez durante o dia, mas não recebeu chamadas. Nenhum dado no gráfico indica que o agente não fez login naquele dia.

Widget Chamadas por hora do agente

O widget Chamadas por hora do agente exibe o número médio de chamadas do ACD por hora que um agente trata do intervalo de datas selecionado. Os dados podem ser agrupados por dia ou mês, em um intervalo de 1 a 12 meses. Passe o mouse sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Uma chamada é contabilizada no intervalo da agenda em que o agente a atende.

> **Exemplo**: se um agente atender a uma chamada às 10:58 e finalizá-la às 11:03, ela será contabilizada no intervalo de 10:00 às 10:59 da agenda.

Widget Porcentagens do agente

O widget Percentuais do agente exibe sua taxa de ocupação ou o percentual de chamadas atendidas, ou ambas, para o intervalo de datas selecionado.

Os dados podem ser agrupados por dia ou mês, em um intervalo de 1 a 12 meses. Passe o mouse sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode optar por exibir um ou os dois dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem no painel Configurações:

- % de ocupação — o percentual de tempo em sessão que um agente gasta em estados de tratamento de contato ativo (por exemplo, em chamadas de entrada, na atividade de finalização ou chamadas de saída).
- % de utilização — o percentual de chamadas oferecidas que o agente atendeu.

Widget Distribuições de tempo do agente

O widget Distribuições de tempo do agente exibe o tempo médio que você gasta em um estado ACD específico para o intervalo de datas selecionado.

Os dados podem ser agrupados por dia ou mês, em um intervalo de 1 a 12 meses, e expressos em segundos. Passe o mouse sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode exibir até três dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem.

Elemento de dados	Descrição
Tempo médio de processamento	Depende do ACD que o sistema usa: Unified CCE ou Unified CCX — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera, Pronto para trabalho e Não pronto para trabalho Avaya AACC — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Pausa (Trabalho). Avaya CMS — tempo médio que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Trabalho após chamada.
Tempo Médio de Conversa	O tempo médio que um agente esteve em chamadas de entrada de ACD, começando quando a chamada foi atendida até ser encerrada, incluindo o tempo de espera.
Tempo médio em espera	O tempo médio que um agente colocou as chamadas em espera, incluindo tempo de espera para transferências e conferências.
Tempo médio de trabalho	Tempo médio que um agente gastou no estado Trabalho imediatamente depois de uma chamada ACD.
Tempo médio, pronto	Tempo médio que um agente se manteve conectado e disponível para aceitar chamadas ACD.
Tempo médio, não pronto	Tempo médio que um agente se manteve conectado, mas não disponível para aceitar chamadas ACD.

Widget Totais de tempo do agente

O widget Totais de tempo do agente exibe o tempo total que um agente gasta em um estado ACD específico para o intervalo de datas selecionado.

Os dados podem ser agrupados por dia ou mês, em um intervalo de 1 a 12 meses, e expressos no formato HH:MM:SS. Passe o mouse sobre um ponto de dados no gráfico para exibir uma dica que contém o valor exato dele.

Você pode optar por exibir até oito dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem.

Elemento de dados	Descrição
Tempo total de processamento	Depende do ACD que o sistema usa: Unified CCE ou Unified CCX — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera, Pronto para trabalho e Não pronto para trabalho Avaya AACC — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Pausa (Trabalho). Avaya CMS — tempo total que o agente esteve nos estados Em conversa, Em espera e Trabalho após chamada.
Tempo total de conversa	O tempo total que um agente esteve em chamadas de entrada de ACD, começando quando a chamada foi atendida até ser encerrada, incluindo o tempo de espera.
Tempo total em espera	O tempo total que um agente colocou as chamadas em espera, incluindo tempo de espera para transferências e conferências.
Tempo de trabalho total	Tempo total que um agente gastou no estado Trabalho imediatamente depois de uma chamada ACD.
Tempo total, pronto	Tempo total que um agente se manteve conectado e disponível para aceitar chamadas ACD.
Tempo total, não pronto	Tempo total que um agente se manteve conectado, mas não disponível para aceitar chamadas ACD.
Tempo Total Em Serviço	Tempo total que o agente esteve em um estado Pronto ou atendendo a uma chamada (tempo total de conversa mais o tempo de trabalho total após chamada). Opção padrão para a Série 1 no painel Configurações.

Elemento de dados	Descrição
Tempo total de logon	O tempo total durante o período em que o agente esteve conectado no ACD. Opção padrão para a Série 2 no painel Configurações.

Widget Minha agenda

O widget Minha agenda exibe um resumo da agenda de um agente para um dia, sendo o padrão o dia de hoje. O widget mostra a atividade agendada mais antiga do agente e mais quatro (se houver). Se o agente tiver mais atividades do que isso, a palavra "Mais" aparecerá na parte inferior do widget.

O widget também mostra os percentuais atuais de adesão (A) e de conformidade (C) do agente para o dia em questão. Para obter informações sobre como os percentuais de adesão e conformidade são calculados, consulte Widget Adesão em tempo real.

Se o agente não for agendado para nenhuma atividade, Minha agenda exibirá a mensagem "Nada agendado para esse dia".

Você pode ver as agendas anteriores e futuras, um dia por vez, clicando para voltar e avançar nas páginas do calendário.

É possível clicar no botão Linha na barra de ferramentas de widgets para abrir o aplicativo Minha agenda e exibir a agenda completa do dia selecionado atualmente.

As horas de início e término da atividade se baseiam no Fuso horário da exibição que o administrador configura para o agente, enquanto a data se baseia no fuso horário do servidor WFM. Se a agenda passar da meia-noite, as horas de início das atividades antes desse horário serão destacadas. Consulte Considerações do fuso horário para obter mais informações sobre fusos horários.

Os agentes não têm permissão para modificar o widget Minha agenda. Os supervisores podem modificar o widget selecionando o agente cuja agenda é exibida no widget e renomeando o widget conforme a preferência.

Widget Adesão em tempo real

O widget Adesão em tempo real é disponibilizado apenas para supervisores, agendadores e administradores. Ele exibe dados de adesão em tempo real para agentes selecionados. Os dados são atualizados a cada 30 segundos.

As colunas no widget podem ser redimensionadas arrastando os respectivos divisores do cabeçalho para a esquerda ou direita. As linhas da tabela podem ser classificadas em ordem crescente ou decrescente clicando no cabeçalho da coluna.

É possível clicar no botão Linha na barra de ferramentas de widgets para abrir o aplicativo Agendamentos do agente e exibir a agenda completa do dia de hoje.

Você pode optar por exibir os agentes selecionados e até cinco dos seguintes elementos de dados em qualquer ordem.

Elemento de dados	Descrição
Estado de Adesão	Exibe um ponto vermelho quando o agente não está em adesão e um ponto verde quando ele está.
Atividade da agenda	A atividade agendada no momento para o agente. Se o agente não estiver disponível, o campo ficará em branco.
Estado do Agente	O estado do ACD atual do agente.

Elemento de dados	Descrição
% de adesão	A porcentagem de tempo que os agentes seguem suas programações. Ao calcular a adesão, o WFM leva em conta as horas agendadas de chegada e partida, pausas, almoços e tempo gasto em atividades agendadas e compara as atividades reais com as atividades agendadas a cada milissegundo ao longo do turno de trabalho. A adesão é calculada pela seguinte fórmula: [(minutos de adesão da agenda configurada – minutos fora da adesão) ÷ minutos de adesão da agenda configurada] × 100 Em que "minutos de adesão da agenda configurada" representa a soma do tempo agendado para atividades que o administrador configurou na coluna Calcular adesão do aplicativo Gerenciamento de aplicativos como "Sim". **Nota:** se a fórmula gerar um valor negativo, o campo exibirá um zero (0).
% de conformidade	A porcentagem de tempo que um agente trabalha a quantidade certa de tempo, independentemente do dia em que o agente trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. A conformidade com a agenda é calculada pela seguinte fórmula: (Tempo total do agente em estado pronto, conversa, espera ou trabalho) ÷ (total de tempo em serviço agendado) × 100 O tempo em serviço não inclui almoço, pausas, projetos ou exceções.

Elemento de dados	Descrição
Código do Motivo	O código de motivo associado aos estados Desconectado e Não pronto, na coluna Atividade agendada.

Widget Desempenho da fila de serviço

O widget Desempenho da fila de serviço é disponibilizado apenas para supervisores, agendadores e administradores. Ele exibe o desempenho do nível de serviço em tempo real (% de nível de serviço) para a fila de serviço selecionada e, como opção, o desempenho do nível de serviço do objetivo (previsto) também. Os dados são atualizados a cada 30 minutos aos 15 minutos e aos 45 minutos após a hora cheia.

Os dados podem ser agrupados por dia ou intervalo, em períodos de 8 a 180 dias.

O percentual de nível de serviço é o percentual de chamadas reais atendidas para cada intervalo dentro do limite de tempo de serviço.

Para comparar o desempenho do nível de serviço real (%SVL-A) com o de nível de serviço (objetivo) previsto (%SVL-G), selecione Intervalo na lista suspensa Agrupar por e marque a caixa de seleção Objetivo no painel Configurações.

Tarefas do Administrador

Por padrão, o painel do usuário contém os widgets disponíveis para sua função. Os administradores podem personalizar os painéis por função, configurando os widgets que devem aparecer, seus nomes, as informações que contêm e como essas informações são apresentadas.

Se os usuários já tiverem feito login quando o sistema personalizar os respectivos painéis, esses usuários não verão nenhuma mudança nos painéis. Eles continuarão vendo o painel padrão para a respectiva função ou o painel que personalizaram para si mesmos.

Se o sistema personalizar um painel para uma função e depois bloqueá-lo, os usuários com essa função verão o painel personalizado na próxima vez que fizerem login. O painel bloqueado substitui os painéis padrão e definidos pelo

usuário, e os usuários individuais não poderão mais alterar nada no respectivo painel.

Configuração do Painel por Função

Pré-requisito: você deve fazer login usando o nome de usuário e a senha dado sistema.

1. Selecione uma função na lista suspensa Função, na barra de ferramentas do Painel, e clique em Configurações para exibir a caixa de diálogo Configurar widgets do painel.
    a. Arraste os widgets que deseja exibir no painel da lista Widgets disponíveis para a lista Widgets selecionados. Para remover widgets da lista Widgets selecionados, selecione-os e clique em Excluir widgets selecionados.
    b. Se desejar renomear um widget, clique duas vezes nele, na lista Widgets selecionados, e personalize seu nome conforme desejado.
    c. Se desejar bloquear o painel para que os usuários não o alterem, marque a caixa de seleção Bloquear.
2. Clique em Aplicar para salvar as alterações e fechar a caixa de diálogo Configurar widgets do painel.
3. Se desejar, reorganize a forma como os widgets aparecem no painel arrastando-os para o local desejado. Uma seta para baixo aparece quando você arrasta o widget para uma posição legítima.

    Também é possível organizar os widgets na caixa de diálogo Configurar widgets do painel, mas é recomendável fazer isso no painel para que você saiba o que os usuários realmente verão.

    Você não pode arrastar um widget para um espaço vazio.
4. Defina as configurações de cada widget conforme preferir.

Tarefas de agente, supervisor e agendador

O conteúdo do seu painel dependerá do fato de ele estar desbloqueado, ou de o administrador ter configurado o painel conforme sua função mais alta e depois tê-lo bloqueado.

Como gerenciar o painel desbloqueado

Caso o administrador não tenha bloqueado o seu painel, você tem a liberdade de personalizá-lo como preferir. As alterações feitas substituem o painel padrão ou personalizado que o administrador configurou para a sua função. Seu painel personalizado permanecerá nas futuras sessões de login, a menos que o administrador configure e bloqueie um painel referente à sua função.

Com um painel desbloqueado, você pode fazer o seguinte:

- Reorganizar os widgets no painel. Clique na barra de ferramentas de widgets, segure e arraste o widget para um novo local. Uma seta apontando para baixo aparece quando o widget é arrastado para um local legítimo.
- Adicionar ou excluir widgets no painel. Clique em Configurações, na barra de ferramentas do painel, para abrir a caixa de diálogo Configurar widgets do painel. Para adicionar widgets, arraste-os da lista Widgets disponíveis para a lista Widgets selecionados. Para excluir widgets, selecione-os na lista Widgets selecionados e clique em Excluir widgets selecionados.
- Renomear os widgets. Na caixa de diálogo Configurar widgets do painel, clique duas vezes no widget que deseja renomear, digite o novo nome na caixa de diálogo Renomear widget e clique em Aplicar.
- Configurar o conteúdo e a aparência dos widgets. Clique em Configuração do widget, na barra de ferramentas de widgets, e configure os dados e o tipo de gráfico que deseja que apareça no widget. Consulte Configurações do widget para obter mais informações sobre o que é possível configurar para widgets individuais.

Como gerenciar o painel bloqueado

Caso o administrador tenha bloqueado o seu painel, não será possível alterar a maioria dos recursos. O ícone Configurações, do painel, permanece desabilitado.

Com o painel bloqueado, não é possível fazer o seguinte:

- Adicionar ou remover widgets do painel
- Reposicionar os widgets no painel
- Renomear os widgets
- Configurar widgets individuais para alterar os dados e o tipo de gráfico exibido

Alguns usuários, dependendo da função que exercem, ainda conseguem selecionar agentes e serviços em certos widgets. Nesses widgets, o ícone Configuração de widgets aparece na barra de ferramentas.

> **Exemplo**: um supervisor pode selecionar um agente no widget Volumes de chamadas do agente. No entanto, todos os outros elementos do widget permanecem bloqueados sem poder ser alterados.

Se o widget não der a opção de seleção de agente ou serviço, o ícone Configuração de widgets ficará desabilitado na barra de ferramentas de widgets.

Gerenciamento de aplicativos

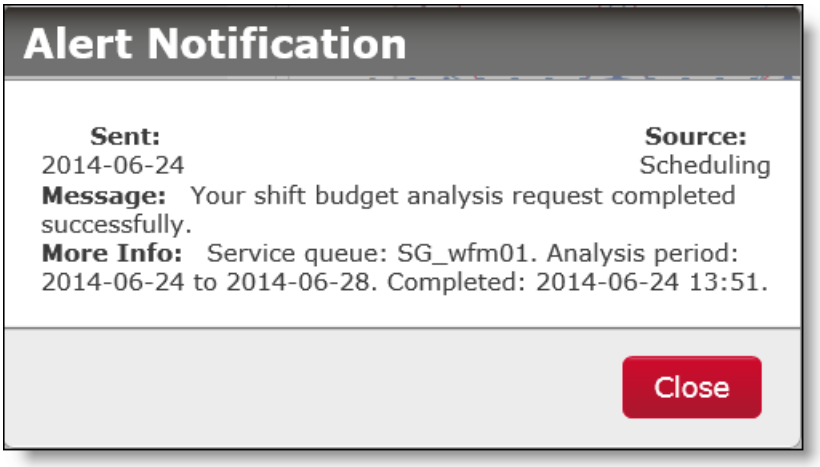
O aplicativo Gerenciamento de aplicativos é usado por administradores para configurar recursos do produto. Se os usuários tiverem acesso a mais de um produto, todos os recursos configuráveis dos produtos serão disponibilizados por esse aplicativo. Os produtos precisam estar em execução para que os recursos configuráveis associados estejam disponíveis.

Alertas

O WFM gera alertas para permitir que você saiba o status das solicitações que você executa. O balão Alertas no canto superior direito da janela contém um número que mostra quantos alertas não lidos estão disponíveis para exibição.

Quando você passa o mouse sobre o balão Alertas, a Lista de alertas é exibida.

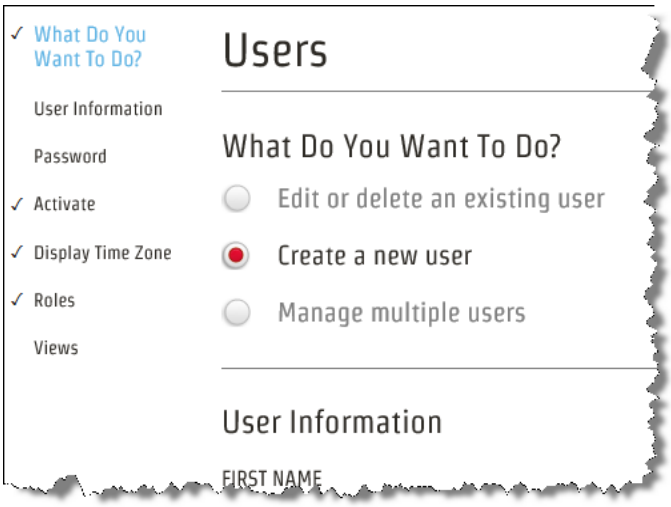
Clique em qualquer um dos alertas listados para exibir um pop-up contendo uma explicação mais detalhada do alerta.



Quando você clica em Fechar, o pop-up fecha e o número exibido no balão Alertas é reduzido em um. A única maneira de remover itens da Lista de alertas é passar o mouse sobre um alerta e clicar no X, no canto superior direito, um a um. De qualquer modo, a Lista de alertas continuará acumulando alertas.

Navegação de exibição longa

O painel de navegação à esquerda de qualquer página do Gerenciamento de aplicativos é chamado de "exibição longa".



A exibição longa ajuda você a se mover para cima e para baixo na página. Um link de navegação na exibição longa se tornará azul-escuro quando você selecioná-lo, e essa seção da página pulará para o topo da janela.

Marcas de verificação ao lado de cada link de navegação informam se uma seção da página foi concluída ou não. Quando todos os links estiverem marcados, você terá disponibilizado todas as informações necessárias para configurar esse registro.

Sincronização com o ACD

O WFM pode sincronizar dados com alguns ACDs (por exemplo, Cisco Unified Contact Center Enterprise e Cisco Unified Contact Center Express). O serviço Sincronizar extrai automaticamente as seguintes informações do ACD e as carrega no WFM:

- Agentes
- Equipes principais

- Relação entre agentes e equipes principais
- Filas de serviço

Depois que essas informações são extraídas para o WFM, você pode configurá-lo para gerar previsões e agendas para filas de serviço.

Nota: qualquer equipe, agente, relação ou fila de serviço que você cria no WFM não é sincronizado de volta com o ACD. Eles são mantidos somente no WFM.

Sincronização de dados do agente

O WFM supõe que cada usuário importado do ACD no WFM é um agente. Como consequência, ele cria um registro de usuário e um registro de agente para cada usuário sincronizado e vincula os dois.

Antes de ativar um agente no WFM, assegure-se de que o usuário seja realmente um agente, e não um supervisor ou agendador.

Se o usuário não for um agente, você deverá criar um novo usuário não agente manualmente no WFM e atribuir a função e a exibição apropriadas a esse usuário.

Quando os dados do usuário são alterados no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz alterações no WFM. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no ACD	Alteração resultante no WFM
O novo agente é adicionado.	O novo agente é adicionado. Especificamente: • Aplica o nome e o sobrenome do agente do ACD ao nome e ao sobrenome do agente do WFM. • Aplica a ID de logon do ACD à ID do funcionário do WFM e à ID do ACD. É possível alterar a ID do funcionário, mas não a ID do ACD. A alteração da ID do funcionário não afeta a ID de logon do ACD. • Define as datas de início do WFM da empresa e do departamento para a data atual. • Atribui a equipe correspondente ao agente como a equipe principal do agente. • Atribui o agente à equipe NewAgents e à equipe padrão, se houver uma. O novo usuário é adicionado. Especificamente: • Aplica o nome e o sobrenome do agente do ACD ao nome e ao sobrenome do usuário do WFM. • Cria um link entre o usuário e o agente. • Define o status do usuário para inativo.
O nome ou sobrenome do agente é alterado.	O nome ou sobrenome do agente é alterado.
O agente é excluído.	O status do usuário e do agente é definido como Inativo.

Sincronização dos dados da equipe

Quando os dados da equipe são alterados no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz alterações no WFM. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no ACD	Alteração resultante no WFM
A nova equipe é adicionada	A nova equipe é adicionada com o mesmo nome Torna qualquer agente que seja um membro da equipe no ACD em um membro da equipe no WFM, além de designar a equipe como a equipe principal do agente
O nome da equipe é alterado	O nome da equipe é alterado
O novo agente é adicionado à equipe	O novo agente é adicionado à equipe e a equipe é designada como a equipe principal desse agente
A equipe é alterada	Sem alteração
O agente é removido de uma equipe	Sem alteração

É possível criar equipes no WFM e atribuir agentes a essas equipes, mas essas novas equipes não são sincronizadas com o ACD.

No ACD, um agente pode pertencer apenas a uma equipe. No WFM, um agente pode pertencer a várias equipes. A atribuição de um agente a uma equipe no WFM não tem impacto na atribuição de equipe do agente no ACD.

Sincronização de dados da fila de serviço

Quando os dados da fila de serviço são alterados no ACD, o serviço Sincronizar os detecta e faz alterações no WFM. A tabela a seguir resume essas alterações.

Alteração no ACD	Alteração resultante no WFM
Nova fila de serviço é adicionada	Nova fila de serviço é adicionada. Especificamente: • Aplica o nome da fila de serviço do ACD à descrição da fila de serviço do WFM • Aplica a ID da fila de serviço do ACD à ID da fila de serviço do WFM • A nova fila de serviço tem um tipo de fila Interativo/Voz O novo mapeamento de habilidades é adicionado. Especificamente: • Aplica o nome da fila de serviço do ACD ao nome do mapeamento de habilidades do WFM • Aplica a ID da fila de serviço do ACD ao número do mapeamento de habilidades do WFM Cria um mapeamento de um para um entre o mapeamento de habilidades do ACD e o mapeamento de habilidades do WFM
O nome da fila de serviço é alterado	• Aplica o novo nome da fila de serviço do ACD à descrição (nome) da fila de serviço do WFM • Aplica o novo nome da fila de serviço do ACD ao nome do mapeamento de habilidades do WFM
A fila de serviço é excluída	Sem alteração

Atividades

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem definir e gerenciar exceções e projetos.

As páginas são:

- Exceções
- Tipos de exceção
- Projetos

Exceções

As exceções são atividades que impedem os agentes de estar em serviço. Os exemplos de exceções são reuniões, treinamentos e folgas.

As exceções são atribuídas de três formas:

- Solicitadas pelos agentes por meio de uma Solicitação de exceção para datas passadas e futuras. Esse tipo de exceção deve ser aprovado pelo supervisor do agente antes que ele seja aplicado à agenda.
- Atribuídas a agentes antes da execução de uma agenda por um supervisor ou agendador. Ao gerar uma agenda, o WFM aplica a exceção à agenda do agente e move as pausas para acomodá-la. O WFM também tenta agendar outro agente para trabalhar nessa data, a fim de garantir que as necessidades da fila de serviço sejam atendidas.
- Atribuídas a agentes depois da execução de uma agenda por um supervisor ou agendador usando a página Agendamentos do agente. A atribuição de exceções pós-produção garante que a agenda reflita precisamente condições atuais e que um histórico de exceções seja salvo.

Uma lista de agentes atribuídos a uma exceção específica pode ser gerada pelo aplicativo Relatórios (relatório Exceções atribuídas).

Quando uma exceção é aplicada a uma agenda, o WFM aplica a exceção para cumprir estas regras:

- Uma exceção deve aparecer dentro do turno de trabalho do agente disponível em horas. O tempo em excesso não aparecerá na agenda do agente.
- O tempo máximo da exceção será ajustado para a disponibilidade máxima do agente se a duração da exceção for superior à disponibilidade do agente.
- Uma exceção é aplicada nas datas e nos horários especificados, a menos que ela ocorra em um dia que o agente não tenha turno de trabalho.

- O tempo de uma exceção que é inferior ao número máximo de horas de trabalho é deduzido do número máximo de horas de trabalho do turno de trabalho. Por exemplo, se o turno de trabalho for de 8 horas no máximo e a exceção para esse dia for de 4 horas, o agente será agendado para um máximo de 4 horas.

Gerenciamento de exceções

A página Exceções (Gerenciamento de aplicativos > Exceções) permite criar, editar, excluir e atribuir exceções.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir exceções que não são mais usadas se elas foram atribuídas anteriormente aos agentes. Se elas forem excluídas, os dados históricos associados a elas serão perdidos. Em vez de excluí-las, desative-as.

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui uma exceção estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Informações da exceção	Digite um nome exclusivo para a exceção. O comprimento máximo é de 50 caracteres.
Ativar	Marque a caixa de seleção para ativar a exceção e disponibilizá-la para uso. Se você desmarcar a caixa de seleção, a exceção não será mais disponibilizada para uso.
Pago	Marque a caixa de seleção se a atividade for paga. Essa configuração pode ser substituída quando a exceção é atribuída a um agente.
URL do Hiperlink	Se o agente deve visitar uma página da Web para executar a atividade de exceção, informe a URL da página aqui. Você deve usar a URL completa (incluindo http, https e www, conforme a necessidade). A URL aparece na exceção em Minha agenda.

Campo	Descrição
Texto a ser exibido	Digite o texto opcional que aparecerá como um hiperlink na exceção, no lugar da URL.
Cor	Selecione uma cor para representar essa exceção na agenda.
Agentes atribuídos a esta exceção	Para exibir uma lista de agentes que receberam essa exceção, execute o relatório Exceção atribuída no aplicativo Relatório.

Os campos da página quando você atribui uma exceção aos agentes estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Exceção	Selecione a exceção que deseja atribuir na lista suspensa.
Esta exceção é uma atividade remunerada	Por padrão, essa caixa de seleção mostra o status pago atribuído à exceção. Você pode marcar ou desmarcar a caixa de seleção para substituir essa configuração ao atribuir a exceção.
Agentes	Selecione os agentes aos quais deseja atribuir a exceção. Por padrão, o painel disponível mostra todos os agentes; você pode filtrar os agentes clicando no botão Exibir todos e selecionando uma equipe.
Datas	Informe a data de início e a data de término da atividade de exceção. Você também pode informar uma data de início e especificar um número de ocorrências para uma atividade recorrente. Se você informar um número de ocorrências, o campo Data de término será desabilitado.

Campo	Descrição
Duração	Insira uma hora de início e de término para a atividade ou escolha Dia todo. O WFM calcula automaticamente quanto tempo e o mostra no campo Horas.
Freqüência	Escolha a frequência da atividade — dia, semana, mês ou ano.
Ocorrência	Dependendo da sua opção de frequência, são exibidas as opções que você pode escolher para definir a ocorrência: diária, semanal, mensal ou anual.

Os exemplos a seguir demonstram como é possível definir a frequência e a ocorrência de exceções diárias, semanais, mensais e anuais.

Exemplo 1: para atribuir uma exceção que ocorre apenas uma vez, use estas configurações: Data de início e Data de término — a mesma data; Frequência — dia; Ocorrência diária — a cada 1 dia.

Exemplo 2: para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por semana na segunda-feira por 10 semanas, use estas configurações: Data de início — data da primeira segunda-feira na série; Número de ocorrências — 10; Frequência — semana; Ocorrência semanal — a cada 1 semana e, em seguida, selecione Segunda-feira a partir destes dias. Os dias selecionados aparecem em azul, os dias não selecionados aparecem em branco.

Exemplo 3: para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por mês na segunda segunda-feira por 12 meses, use estas configurações: Data de início — data da primeira segunda-feira na série; Número de ocorrências — 12; Frequência — Mês; Ocorrência mensal — selecione a segunda opção e preencha a instrução "A segunda segunda-feira a cada 1 mês".

Exemplo 4: para atribuir uma exceção que ocorre uma vez por ano em 15 de janeiro por 5 anos, use estas configurações: Data de início — o

primeiro 15 de janeiro na série; Número de ocorrências — 5; Frequência — ano; Ocorrência anual — selecione a primeira opção e complete a instrução "A cada janeiro nesta data: 15".

Tipos de exceção

Um tipo de exceção é uma exceção genérica ou detalhada que os agentes selecionam ao solicitar uma exceção.

Se acha que seus agentes selecionarão um tipo de exceção apropriado ao solicitar uma folga, você poderá criar tipos de exceção que sejam menos genéricos. Se acha que seus agentes não selecionarão um tipo de exceção apropriado, você poderá criar um pequeno número de tipos de exceção bastante amplos e pedir aos agentes para incluir um comentário descritivo quando solicitarem a folga.

Exemplo: uma agente marcou uma consulta médica. Ao solicitar a folga, ela seleciona o tipo de exceção "Licença médica" e digita um comentário informando que a solicitação é para uma consulta médica. Esse tipo de exceção serve como um espaço reservado até que o supervisor da agente aprove a solicitação. Ao aprovar a solicitação, o supervisor digita a exceção específica "Consulta médica".

Gerenciamento dos tipos de exceção

Use a página Tipos de exceção (Gerenciamento de aplicativos > Tipos de exceção) para criar, editar e excluir tipos de exceção.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do tipo de exceção	Informe um nome de tipo de exceção exclusivo. O comprimento máximo é de 50 caracteres.

Projetos

Um projeto é uma atividade que impede os agentes de responder aos contatos. Os projetos geralmente são atribuídos para otimizar o uso do tempo ocioso do agente quando o volume de contato é baixo. Essas atividades ocorrem a cada turno de trabalho e podem ser atribuídas para um ou mais dias por semana.

O WFM examina a cobertura de cada intervalo e agenda um projeto para uma hora em que ele tem o menor impacto sobre a cobertura. Se um agente receber vários projetos, o WFM também observará a prioridade atribuída a cada projeto e agendará o projeto com a prioridade mais alta primeiro.

Exemplo: você designa alguns de seus agentes para trabalhar em dois projetos e atribui uma prioridade a cada projeto. Se o WFM gerar as agendas para os dois projetos e descobrir que não há agentes suficientes para atender a todos os requisitos previstos em ambos os projetos, ele vai comparar o valor da prioridade dos dois projetos. O WFM agenda os agentes para o projeto com a prioridade mais alta primeiro.

Gerenciamento de projetos

Use a página Projetos (Gerenciamento de aplicativos > Projetos) para criar, editar e excluir projetos.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir os projetos. Se você excluir um projeto, todos os dados históricos associados a ele serão perdidos.

Nota: não será possível excluir um projeto se ele estiver agendado no momento.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do projeto	Informe um nome de projeto exclusivo.

Campo	Descrição
Prioridade	Informe um número de 0 a 9 para descrever a prioridade do projeto, sendo 0 a prioridade mais alta.
URL do Hiperlink	Se o agente deve visitar uma página da Web para executar o projeto, digite a URL dessa página da Web aqui. Você deve usar a URL completa (incluindo **http**, **https** e **www**, conforme a necessidade). A URL aparece na atividade de projeto em Minha agenda.
Texto a ser exibido	Digite o texto opcional que aparecerá como um hiperlink na atividade de projeto, no lugar da URL.
Pago	Marque a caixa de seleção se esse projeto for uma atividade paga.
Ativar	Marque essa caixa de seleção para ativar o projeto. Um projeto só poderá ser agendado se estiver habilitado.
Data de início/final	Informe as datas de início e término do período que os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto.
Hora de início/Hora de término	Informe as datas de início e término do período durante o qual os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto.
Incremento do agendamento	Digite o incremento do agendamento que determina os intervalos nos quais o projeto pode ser iniciado. Por exemplo, se você escolher um incremento de 15 minutos e a hora de início for 8:00, os agentes poderão começar a trabalhar em um projeto às 8:00, 8:15, 8:30 e assim por diante.

Campo	Descrição
Dias em que os agentes trabalham no projeto	Clique nos dias da barra para indicar quais dias da semana os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto. Dias selecionados estão em azul. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
Duração mínima	Informe a duração mínima do tempo que os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto. Esse valor não pode ser menor que a Unidade de duração e deve ser um múltiplo da Unidade de duração.
Duração máxima	Informe a duração máxima do tempo que os agentes podem ser agendados para trabalhar no projeto. Esse valor deve ser um múltiplo da Unidade de duração e deve ser, pelo menos, igual à Duração mínima.
Unidade de duração	Informe o bloco de tempo básico que os agentes são agendados para trabalhar no projeto. Por exemplo, se a unidade de duração for 30 minutos e um agente estiver agendado para trabalhar no projeto por 60 minutos durante o turno de trabalho, esse tempo poderá ser duas unidades de duração sequenciais que totalizam 60 minutos ou uma unidade de duração de 30 minutos de manhã e outra unidade de duração de 30 minutos de tarde.
Limitar o número total de horas gastas neste projeto por semana	Marque a caixa de seleção se desejar limitar o número total de horas gastas no projeto por semana. Quando a caixa de seleção é marcada, a opção Máximo de horas por semana será exibida.
Máximo de horas por semana	Informe o número máximo de horas por semana que um agente pode trabalhar neste projeto e selecione uma das duas opções para indicar se o agente pode trabalhar vários dias por semana ou apenas um dia por semana no projeto.
Agentes	Selecione os agentes que trabalharão no projeto.

Campo	Descrição
Cor	Selecione uma cor para representar esse projeto na agenda.

Dados históricos

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem que você capture, mescle e edite dados históricos.

As páginas são:

- Ver e editar dados históricos
- Capturar dados históricos
- Solicitação de mesclagem de dados históricos
- Solicitação de compilação de precisão de previsão

Ver e editar dados históricos

O WFM exige que os dados históricos gerem distribuições, previsões e agendamentos e que calculem estatísticas. Quanto mais precisos forem os dados históricos, mais precisos serão os agendamentos e as previsões. No entanto, às vezes os dados históricos de uma fila de serviço são incompletos, imprecisos ou estão completamente ausentes. Quando isso acontece, você pode inserir os dados ausentes manualmente ou editar os dados imprecisos usando a página Ver e editar dados históricos.

Os motivos pelos quais talvez você queira editar ou inserir dados históricos incluem os seguintes:

- Para corrigir dados imprecisos devido aos problemas de sistema ou rede
- Para ajustar dados que não são comuns devido a um evento incomum, como uma campanha de marketing
- Para inserir dados ausentes quando o volume de contato é normal, mas nenhum dado foi capturado por inatividade do sistema ou da rede
- Para criar dados quando dados históricos estiverem indisponíveis ou ausentes, como quando você instalar o WFM pela primeira vez

- Para lidar com a previsão e o agendamento de filas de serviço não interativas (como aquelas que lidam com e-mail e mídia social)

Nota: a API GIS (Generic Interface Services, serviços de interface genérica) também pode ser usada para adicionar dados históricos de qualquer ACD ao banco de dados WFM. A API GIS faz parte do WFM e não exige instalação separada nem executável para funcionar. Consulte o *Guia de referência da API GIS* para obter mais informações.

Exibição e edição dos dados históricos

Use a página Ver e editar dados históricos (Gerenciamento de aplicativos > Ver e editar dados históricos) para exibir os dados históricos de uma data e fila de serviço específica.

Nota: se tiver um ACD Avaya, você também terá a opção de ver dados históricos de DNs (directory numbers, números de diretório). No entanto, não é possível editar os dados de DN no WFM.

Depois de preencher os parâmetros dos dados históricos, uma tabela será exibida com os dados solicitados, se existir algum. Se não houver, você poderá inserir dados na fila de serviço em questão e um dia específico no nível de zoom Intervalo.
(missing or bad snippet)

Os campos na página Ver e editar dados históricos estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de Serviço	Selecione a fila de serviço cujos dados você deseja exibir e/ou editar.
Número do Diretório	(Apenas ACD Avaya) Selecione o número de diretório cujos dados você deseja exibir.

Campo	Descrição
Nível de zoom	Selecione o nível de detalhes que deseja usar para exibir os dados. Suas opções são: ■ I (por intervalo) ■ D (por dia) ■ S (por semana) ■ M (por mês) ■ A (por ano) Os dados podem ser editados apenas no nível de zoom Intervalo.
Data	Aparece somente quando o nível de zoom Intervalo é selecionado. Informe a data cujos dados você deseja exibir ou editar.
Data de início/final	Aparece apenas quando o nível de zoom Dia, Semana, Mês ou Ano é selecionado. Informe a data de início e término do período cujos dados você deseja exibir.

Os campos na tabela de dados históricos estão descritos abaixo. A tabela mostra a definição do campo para as filas de serviço interativas e filas de serviços não interativas.

Para obter mais informações sobre filas de serviço interativas e não interativas, consulte Tipos de fila de serviço.

Campo	Descrição
Contatos Tratados	O número de chamadas/contatos ACD que os agentes concluíram durante o intervalo.

Campo	Descrição
Contatos Abandonados	O número de chamadas ACD roteadas para a fila de serviço durante o intervalo e que foram abandonadas (a pessoa que fez a ligação desligou enquanto estava na fila ou enquanto o telefone do agente tocava). As chamadas são contadas para o intervalo quando a pessoa que fez a ligação desliga.
Contatos atendidos	O número de chamadas/contatos ACD atendidos na fila de serviço durante o intervalo. As chamadas são contadas no intervalo em que o agente as atende.
Total de tempo de resposta	O tempo total em que todos os contatos/chamadas ficaram na fila e foram atendidos no intervalo.
Tempo Médio de Conversa	Filas de serviço interativas: o tempo médio gasto na conversa e em espera de todas as chamadas atendidas no intervalo. Filas de serviço não interativas: o tempo médio gasto trabalhando em cada contato de todos os contatos atendidos no intervalo.
Tempo médio de trabalho	O tempo médio do trabalho após contato para cada contato de todos os contatos atendidos no intervalo.
Percentual do nível de serviço	O percentual de contatos que atenderam ao objetivo de nível de serviço do intervalo.

Capturar dados históricos

A captura de dados históricos do seu ACD pode se tornar necessária em determinadas circunstâncias. Entre elas, podemos citar:

- Você deseja importar dados históricos do seu ACD para o período antes da instalação do WFM.
- Você deseja preencher intervalos nos dados históricos que ocorreram devido às interrupções na conexão com seu ACD depois que instalou o WFM.

Nota: esse recurso não está disponível para ACDs Avaya ou ACDs que são classificados como "genéricos" durante a instalação do WFM.

Captura de dados históricos

Use a página Capturar dados históricos (Gerenciamento de aplicativos > Capturar dados históricos) para executar uma solicitação e capturar dados históricos do ACD e importá-los no WFM.

Práticas recomendadas: a captura de dados do ACD pode impor uma grande carga ao sistema. Se estiver solicitando um grande volume de dados, é recomendável executar essa solicitação quando a central de contato estiver fechada ou durante um período calmo.

Os campos da página Capturar dados históricos estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Data de início	Selecione a data de início dos dados que deseja capturar. O valor padrão é a data atual.
Hora Inicial	Selecione a hora de início dos dados que deseja capturar. O valor padrão é o começo do intervalo atual de meia hora em que você está.
Data de término	Selecione a data de término dos dados que deseja capturar. O valor padrão é a data atual.
Hora de término	Selecione a hora de término dos dados que deseja capturar. O valor padrão é o fim do intervalo atual de meia hora em que você está.

Solicitação de mesclagem de dados históricos

As filas de serviço virtuais são compostas por várias filas de serviço. Muitas vezes, essas filas de serviço já existiam antes da criação da fila de serviço virtual e, consequentemente, há dados históricos associados a cada uma delas para o período anterior. A fim de criar dados históricos para a fila de serviço virtual, os

dados históricos de cada uma de suas filas de serviço de componente devem ser mesclados na fila de serviço virtual. Isso é permitido pela Solicitação de mesclagem de dados históricos.

Os dados históricos das filas de serviço individuais são preservados, de modo que se você excluir uma fila de serviço da fila de serviço virtual, ela ainda continuará disponível para uso.

Como gerar uma solicitação de mesclagem de dados históricos

Para gerar uma solicitação de mesclagem de dados históricos (Gerenciamento de aplicativos > Solicitação de mesclagem de dados históricos), siga estas etapas:

1. Informe uma data de início e uma data de término para os dados do período histórico que deseja mesclar.
2. Selecione a fila de serviço virtual.
3. Agende a solicitação. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

Solicitação de compilação de precisão de previsão

A precisão de previsão é a taxa do volume de contato previsto para o volume de contato real. A solicitação Compilação de precisão de previsão calcula essa taxa para uma ou mais filas de serviço com base nos dados históricos. Ela não pode informar quão precisa uma previsão será no futuro; ela pode avaliar apenas a precisão das previsões no passado.

> **Exemplo**: se o percentual do nível de precisão de previsão para uma fila de serviço for 105%, isso significa que o volume de contatos previsto foi 5% maior que o volume real de contato.

O valor calculado por essa solicitação é exibido na página Filas de serviço, na seção Percentual de nível de precisão previsto.

Como gerar uma solicitação de compilação de precisão de previsão

Para gerar uma solicitação de compilação de precisão de previsão (Gerenciamento de aplicativos > Solicitação de compilação de precisão de previsão), siga estas etapas:

1. Informe uma data de início e uma data de término para o período cuja precisão de previsão você deseja calcular.
2. Selecione uma ou mais filas de serviço. Cada fila de serviço deve ter previsões geradas para o intervalo de datas selecionado.
3. Agende a solicitação. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

Pessoas

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem configurar usuários, agentes, equipe e exibições para configurar o acesso do agente ao WFM.

As páginas são:

- Usuários
- Agentes
- Equipes
- Exibições

Usuários

Um usuário é alguém que tem uma função no WFM. Em sistemas que não são sincronizados com um ACD, os usuários são criados, editados e excluídos do WFM.

Em sistemas que são sincronizados com um ACD, os usuários são criados e gerenciados no ACD, embora você ainda possa criar usuários no WFM. Quando os usuários são sincronizados do ACD, o registro de um usuário e o registro de um agente são criados e o primeiro é vinculado automaticamente ao registro do agente correspondente. Não é possível alterar essas configurações.

> **Nota**: em sistemas sincronizados, os usuários criados no WFM não são sincronizados de volta com o ACD.

Um usuário deve ter pelo menos uma função no WFM. As funções que você atribui são agente, supervisor e agendador. Não há função de administrador

atribuível; há apenas o administrador de sistema integrado. Para obter mais informações sobre a função de administrador, consulte Sobre a função de administrador.

Gerenciando Usuários

Use a página Usuários (Gerenciamento de aplicativos > Usuários) para criar, editar e excluir usuários. Os usuários podem ser editados e excluídos individualmente ou vários de uma vez.

Ao optar por gerenciar vários usuários, você poderá executar três ações diferentes:

- Ativá-los ou desativá-los
- Atribuir funções a eles
- Excluí-los

Nota: em sistemas sincronizados, é recomendável criar usuários no ACD. Você pode criar um usuário no WFM, mas esse usuário não poderá ser um agente (não é possível vincular o registro do usuário ao registro de um agente), apenas um supervisor ou agendador.

Nota: em sistemas sincronizados, se você desejar excluir o registro de um usuário, será preciso excluí-lo primeiro no ACD e depois no WFM. O serviço Sincronizar não exclui usuários do WFM quando eles são excluídos do ACD, de modo que isso deve ser feito manualmente.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir usuários do WFM. Se eles forem excluídos, você perderá o vínculo entre o registro do agente e o registro do usuário.

Os campos na página Usuários estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome	O nome do usuário.
Sobrenome	O sobrenome do usuário.

Campo	Descrição
Nome de Usuário	O nome de usuário do WFM. Em um ambiente Active Directory, esse é o nome de usuário do AD do usuário e não pode ser editado.
Senha/Confirmar senha	Crie ou redefina a senha do usuário aqui. Em um ambiente Active Directory, esses campos não são exibidos porque é usada a senha do Active Directory do usuário. A senha é administrada no AD.
Ativar este usuário	Marque essa caixa de seleção para ativar o usuário. O usuário só poderá fazer login se sua conta for ativada.
Data de criação	(Somente leitura) A data em que o registro do usuário foi criado.
Data da desativação	(Somente leitura) A data em que o registro do usuário foi desativado. Enquanto um registro estiver ativo, esse campo não estará visível. Quando visível, ele exibirá a data da desativação mais recente.
Exibir fuso horário	Selecione o fuso horário em que as agendas dos usuários são exibidas. Por padrão, este é o fuso horário configurado na página Configurações globais.

Campo	Descrição
Funções	Selecione uma ou mais funções para este usuário. Em um sistema sincronizado, o usuário recebe automaticamente a função de agente. **Nota**: se um usuário for um agente ativo e receber um função adicional (por exemplo, for promovido a supervisor), e se não for mais exigido que esse usuário trabalhe como um agente, você deverá desativar o registro de agente do usuário e também cancelar a atribuição da função de agente do usuário. Caso contrário, o WFM poderá não funcionar corretamente.
Vincular este usuário a um agente/Selecionar agente	Marque a caixa de seleção e, em seguida, um agente na lista suspensa Selecionar agente. Em sistemas sincronizados, a caixa de seleção é marcada e somente leitura, e o agente criado ao mesmo tempo que o registro do usuário é vinculado ao registro. **Nota**: em um sistema sincronizado, essa caixa de seleção e o campo não ficam visíveis se você estiver criando um usuário no WFM.

Campo	Descrição
Exibições	Selecione as exibições do usuário. É preciso selecionar pelo menos uma exibição, e uma das exibições selecionadas deve ser designada como a Exibição principal. A designação da Exibição principal afeta o acesso que o usuário tem. Se uma exibição for designada como a Exibição principal de um usuário, esse usuário terá acesso leitura/gravação às agendas no aplicativo Agendamentos do agente. Além disso, se a Equipe principal de um agente fizer parte da Exibição principal de um supervisor, o supervisor terá acesso às solicitações desse agente no aplicativo Mensagens.
Ação	Se você optar por gerenciar vários usuários, a seção Ação será exibida. Selecione a ação que deseja executar no campo suspenso Ação, bem como os usuários desejados no painel de seleção.

Agentes

Em um sistema sincronizado, os agentes são criados automaticamente quando o ACD é sincronizado com o WFM. Você também pode criar agentes não ACD em um sistema sincronizado.

Práticas recomendadas: não edite o Nome, Sobrenome ou ID do ACD de um agente ACD sincronizado no WFM. Essas mudanças sempre devem ocorrer no ACD. Além disso, qualquer agente não ACD que você cria deve receber um ID do ACD exclusivo e que não tenha o potencial para ser uma duplicação de um ID do ACD criado pelo ACD.

Em um sistema não sincronizado, é possível criar, editar e excluir agentes sem restrição. No entanto, os agentes que você cria no WFM devem ter os mesmos nomes e IDs com os quais foram configurados no ACD. Isso permite que o WFM associe os dados históricos importados do ACD no WFM ao agente correto.

Gerenciando Agentes

Use a página Agentes (Gerenciamento de aplicativos > Agentes) para criar, editar e excluir agentes ACD e não ACD.

Nota: um agente deve estar inativo para que possa ser excluído.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir os agentes. Se você excluir um agente, todos os dados históricos associados ao agente e todos os agendamentos do agente serão perdidos.

Os campos na página Agentes estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome	O nome do agente. Em sistemas sincronizados, esse valor é obtido do ACD.
Sobrenome	O sobrenome do agente. Em sistemas sincronizados, esse valor é obtido do ACD.
ID do funcionário	A ID do agente no WFM. Esse valor deve ser exclusivo.
Nome do usuário	(Somente leitura) O nome de usuário WFM do agente, conforme configurado no registro Usuários vinculado ao registro desse agente. Em um sistema Active Directory, esse é o nome de usuário AD do agente.

Campo	Descrição
ID do ACD	A ID do agente, conforme atribuída no ACD. Esse número é usado para conectar os registros do agente sincronizado entre o ACD e o WFM, e o WFM usa esse número para identificar o agente. Em sistemas sincronizados, esse valor é obtido do ACD e não deve ser alterado. Em um sistema não sincronizado, se o agente for um agente ACD, insira a ID do agente conforme atribuído no ACD. Se o agente não for um agente ACD, insira um número exclusivo em um intervalo que nunca entre em conflito com nenhuma ID atribuída a um agente ACD.
Data de início na empresa	Informe a data em que o agente começou a trabalhar na empresa. O WFM usa esse valor para definir as prioridades de agendamento. O agente não será agendado antes dessa data.
Data de término na empresa	(Opcional) Informe a data em que o agente encerrará as atividades na empresa. O agente não será agendado após essa data. Use esse campo quando souber a data de término do agente.
Data de início no departamento	Informe a data em que o agente começou a trabalhar na central de contato. O WFM usa esse valor para definir as prioridades de agendamento.

Campo	Descrição
Categoria	(Opcional) Insira um número inteiro de 0 a 99999 para classificar os agentes com base em seu tempo de serviço e experiência. O WFM usa esse valor para definir as prioridades de agendamento. O sentido de classificação depende do serviço fornecido pela sua central de contato. Se você não inserir uma classificação, o WFM a tratará como 99999. **Nota**: na versão 9.2 e anteriores, eram aceitos valores alfanuméricos nesse campo. Qualquer classificação existente que seja alfanumérica será perdida quando o WFM for atualizado para a versão 9.3 ou mais recente.
Ativar este agente	Marque essa caixa de seleção para ativar o agente no WFM. Os agentes deve estar ativados para serem agendados.
Equipes	Atribua o agente a uma ou mais equipes e designe uma equipe como a Equipe principal do agente. A Equipe principal determina quais estatísticas e mensagens os agentes veem no painel. Por padrão, o agente é atribuído à equipe NewAgents.

Campo	Descrição
Mapeamentos de habilidades	Atribua o agente a um ou mais mapeamentos de habilidades. Os mapeamentos de habilidades escolhidos determinam para quais filas de serviço o agente pode ser agendado. Tanto o agente quanto a fila de serviço devem ser atribuídos ao mesmo mapeamento de habilidades, de modo que o agente possa ser agendado para essa fila de serviço. **Nota**: os mapeamentos de habilidades não serão usados se o agente for atribuído a um grupo com várias habilidades.

Campo	Descrição
Turnos de trabalho	Atribua rotações de turno de trabalho ao agente. Ao criar uma rotação de turno de trabalho, o primeiro turno de trabalho movido para o painel Atribuído é datado com a data de início da semana atual. Cada turno de trabalho subsequente atribuído é datado com a data da próxima semana. Não pode haver intervalo em semanas de um turno de trabalho para o próximo. Os turnos de trabalho do agendamento dinâmico de um agente são ignorados pelo WFM ao fazer rotações de turno de trabalho. **Nota**: se a rotação automática de turno de trabalho não estiver habilitada durante a execução de uma agenda, deverá haver um turno de trabalho configurado para a semana específica da agenda para que esse agente seja agendado. Use as setas para cima e para baixo para reordenar os turnos de trabalho na rotação. Os turnos de trabalho se movem meia etapa para cima e baixo — um clique para cima e o turno de trabalho selecionado é pareado com o turno de trabalho acima, tornando-se um turno dividido. Clique novamente e o turno de trabalho move-se para a semana antes do turno de trabalho acima e assume a data do turno de trabalho; e as datas de todos os turnos de trabalho abaixo são automaticamente redefinidas. O mesmo acontece ao usar a seta para baixo. Consulte este exemplo de rotações de turno de trabalho para obter mais informações. **Nota**: se o agente tiver concluído o agendamento dinâmico para uma semana

Campo	Descrição
	específica, o turno de trabalho do agendamento dinâmico será usado para a semana em questão, e não os turnos de trabalho atribuídos/revezados.
Copiar rotações de turno de trabalho	Você pode copiar a rotação de turno de trabalho desse agente em um ou mais agentes selecionados. Isso substituirá as rotações de turno de trabalho anteriores desses agentes. Você deve salvar o registro desse agente para poder fazer a cópia.
Exceções atribuídas	Esta tabela exibe todas as exceções atribuídas ao agente. Por padrão, a tabela é classificada por data em ordem decrescente, de modo que a data mais atual fica no topo. A tabela pode ser classificada por qualquer coluna. É possível excluir exceções da tabela marcando a caixa de seleção próxima à exceção e clicando em Excluir. O botão Excluir é habilitado somente depois que pelo menos uma exceção for selecionada. **Nota**: excluir uma exceção atribuída aqui não a excluirá do agendamento de um agente que já tenha sido gerado.

Exemplo: rotação de turno de trabalho

A tabela a seguir mostra o que acontece quando você move turnos de trabalho para cima e para baixo no painel Atribuído da seção Turnos de trabalho da página Agentes.

Ação	Impacto na rotação de turno	Comentário
Selecionar Turno 3	Semana A | Turno 1 Semana B | Turno 2 **Semana C | Turno 3** Semana D | Turno 4	
Clicar para cima	Semana A | Turno 1 Semana B | Turno 2 **Semana B | Turno 3** Semana C | Turno 4	Os turnos 2 e 3 agora são turnos divididos na Semana B
Clicar para cima	Semana A | Turno 1 **Semana B | Turno 3** Semana C | Turno 3 Semana D | Turno 4	A semana B não tem mais um turno dividido
Clicar para cima	**Semana A | Turno 3** Semana A | Turno 1 Semana B | Turno 2 Semana C | Turno 4	Os turnos 3 e 1 agora são turnos divididos na Semana A
Clicar para cima	**Semana A | Turno 3** Semana B | Turno 1 Semana C | Turno 2 Semana D | Turno 4	O turno 3 agora é o primeiro na rotação e todos os outros turnos foram movidos para baixo uma semana

Nota: um turno de trabalho dividido é uma situação em que um agente trabalha dois turnos diferentes durante o mesmo dia. Antes de dividir um turno de trabalho, você precisa criar dois turnos de trabalho que iniciem e terminem em diferentes horários ou dias, e que não se sobreponham.

Exemplo: se um agente trabalha quatro horas de manhã e quatro horas de noite, você deverá criar um turno de trabalho que cubra as horas da manhã e outro turno que cubra as horas da noite.

Equipes

Em um sistema sincronizado, algumas equipes são criadas no ACD e sincronizadas com o WFM. Se uma equipe tiver agentes atribuídos a ela no ACD, no WFM, esses agentes terão a equipe listada como a própria Equipe principal. Nessas equipes, você não pode alterar o nome da equipe, os agentes atribuídos à equipe ou o status da equipe, como a Equipe principal desses agentes.

No entanto, é possível criar e gerenciar equipes no WFM. Essas equipes não são sincronizadas de volta com o ACD.

Em um sistema não sincronizado, é possível criar e gerenciar equipes conforme desejado.

Gerenciamento de equipes

Use a página Equipes (Gerenciamento de aplicativos > Equipes) para criar, editar e excluir equipes.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir as equipes. Se você excluir uma equipe, todos os dados históricos associados à equipe serão perdidos.

Os campos na página Equipes estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da equipe	Insira um nome exclusivo para a equipe. Os nomes de equipe sincronizados são somente leitura.

Campo	Descrição
Agentes	Atribua os agentes desejados à equipe e, para cada agente, se essa for a Equipe principal do agente, marque a caixa de seleção Equipe principal. Se essa for a Equipe principal de todos os agentes selecionados, será possível marcar a caixa de seleção ao lado do cabeçalho da coluna para marcar cada caixa de seleção na lista. Em um sistema sincronizado, não é possível alterar a lista de agentes atribuídos à equipe sincronizada.
Inclua essa equipe nos relatórios de produtividade	Marque essa caixa de seleção se desejar que as estatísticas dessa equipe sejam incluídas quando o serviço Capturar compilar todas as estatísticas de produtividade diárias, semanais, mensais e anuais.

Exibições

Uma exibição controla o escopo de acesso que um usuário tem no WFM. Um usuário atribuído a uma exibição tem acesso apenas às entidades (equipes, filas de serviço, grupos de filas de serviço, grupos com várias habilidades, mapeamentos de habilidades, condições de trabalho, turnos de trabalho, exceções e projetos) atribuídas à exibição em questão, de acordo com os privilégios de sua função.

Uma entidade do WFM pode ser incluída em várias exibições, e um usuário pode ser atribuído a várias exibições.

A exibição do sistema WFM é chamada de EnterpriseView. Essa exibição não pode ser renomeada nem excluída. Você pode usá-la como sua exibição principal ou criar novas para adequá-las às suas necessidades.

Gerenciamento de exibições

Use a página Exibições (Gerenciamento de aplicativos > Exibições) para criar, editar e excluir exibições.

Os campos na página Exibições estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Informe um nome exclusivo para a exibição. **Nota**: EnterpriseView é uma exibição do sistema e não pode ser renomeada nem excluída.
Ativar esta exibição	Marque essa caixa de seleção para ativar a exibição. A exibição só poderá ser usada se estiver ativada.
Usuários	Selecione os usuários a serem atribuídos à exibição.
Equipes	Selecione as equipes a serem atribuídas à exibição.
Grupos com várias habilidades	Selecione os grupos com várias habilidades a serem atribuídos à exibição.
Filas de serviço	Selecione as filas de serviço a serem atribuídas à exibição.
Grupos de filas de serviço	Selecione os grupos de filas de serviço a serem atribuídos à exibição.
Mapeamentos de habilidades	Selecione os mapeamentos de habilidades a serem atribuídos à exibição.
Condições de trabalho	Selecione as condições de trabalho a serem atribuídas à exibição.
Turnos de trabalho	Selecione os turnos de trabalho a serem atribuídos à exibição.
Exceções	Selecione as exceções a serem atribuídas à exibição.
Projetos	Selecione os projetos a serem atribuídos à exibição.
Conjuntos de regras de trabalho	Selecione as regras de trabalho a serem atribuídas à exibição.

Campo	Descrição
Eventos de agendamento dinâmico	Selecione os eventos de agendamento dinâmico a serem atribuídos à exibição.

Agendas

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem definir todos os elementos exigidos para gerar uma agenda.

As páginas são:

- Turnos de trabalho
- Condições de trabalho
- Eventos especiais
- Solicitação de análise de orçamento de turno
- Redução
- Copiar atividades da agenda
- Regras de trabalho do agendamento dinâmico
- Associações de agendamento dinâmico
- Eventos de agendamento dinâmico

Turnos de trabalho

O WFM permite criar turnos de trabalho que correspondam à disponibilidade, aos dias de folga de preferência, à hora de início e à duração do dia de trabalho dos agentes. Um turno de trabalho identifica as horas e os dias em que um agente pode trabalhar. Você pode criar um turno de trabalho para um ou mais agentes. O WFM agendará os agentes de modo a fazer a melhor correspondência com suas preferências de turno de trabalho e requisitos de negócios. Não há limite para o número de turnos de trabalho que você pode criar, e o WFM retém o histórico de agendamento anterior de cada agente no banco de dados do WFM.

Ao configurar um turno de trabalho, você precisa determinar o tipo de turno. É possível atribuir agentes e condições de trabalho a um turno de trabalho para

semanas específicas. O WFM permite gerenciar os tipos de turno de trabalho a seguir.

- Turno de trabalho fixo
- Turno de trabalho de atribuição
- Turno de trabalho variável

Você pode criar vários turnos de trabalho e atribuí-los à rotação de turno de trabalho de um agente. Se você usar rotações de turno de trabalho (um agente trabalha diferentes turnos por várias semanas), será preciso definir o turno e a sequência da rotação. Consulte Gerenciamento de agentes e Exemplo: rotação de turno de trabalho para obter mais informações.

Se um agente criar um agendamento dinâmico que caia em uma rotação de turno de trabalho, o agendamento dinâmico anulará a rotação dessa semana. A rotação é retomada depois do agendamento dinâmico.

Por exemplo, se um agente tiver uma rotação de turno de trabalho de três turnos de trabalho, mas criar um agendamento dinâmico que caia na segunda semana de uma rotação, esse agendamento dinâmico anulará a rotação de turno de trabalho para a segunda semana. A rotação será retomada para a terceira semana, e a próxima rotação será retomada na rotação normal de três semanas.

Rotação 1	Rotação 2 com agendamento dinâmico adicionado	Rotação 3
Turno de trabalho 1	Turno de trabalho 1	Turno de trabalho 1
Turno de trabalho 2	Agendamento dinâmico	Turno de trabalho 2
Turno de trabalho 3	Turno de trabalho 3	Turno de trabalho 3

Nota: se um turno de trabalho for excluído, a atribuição do turno de trabalho do agente também será excluída. As atribuições do turno de trabalho do agente subsequente não serão ajustadas automaticamente para serem adjacentes às datas mais antigas do turno de trabalho atribuído. Isso pode resultar em semanas em que o agente não tenha turno de trabalho atribuído.

Os agentes podem trocar agendamentos de trabalho. Essas trocas devem ser aprovadas pelos supervisores, agendadores ou administradores.

Os supervisores, agendadores e administradores também podem executar trocas de agendamento ad-hoc com base nos requisitos de negócios e nas necessidades da central de contato.

Turnos de trabalho fixos

Um turno de trabalho fixo é um turno de trabalho que atende às necessidades de horas e dias fixos e nunca varia. Use esse tipo de turno de trabalho para agendar agentes para atender às necessidades de semanas ou dias inteiros.

Um turno de trabalho fixo tem as seguintes características:

- Os dias de trabalho durante a semana são fixos
- As horas trabalhadas a cada dia são fixas, mas precisam ser as mesmas para cada dia
- A hora de início do turno de cada dia é fixo, mas não precisa ser o mesmo todos os dias
- O número de horas por semana especificado para o turno de trabalho (Horas por semana) deve ser igual ao número total de horas agendado para os dias da semana no turno de trabalho (Total de horas)

Se você atribuir um turno de trabalho fixo a um agente, o agendamento do agente nunca mudará. Se você atribuir turnos de trabalho fixos a todos os agentes, não será possível otimizar os agendamentos para garantir cobertura adequada o tempo todo.

Turnos de trabalho de atribuição

Um turno de trabalho de atribuição é um tipo de turno de trabalho fixo que não atende às necessidades. Use um turno de trabalho de atribuição para agendar agentes para atividades fora de serviço, como projetos de semanas ou dias inteiros.

Turnos de trabalho variáveis

Um turno de trabalho variável é um turno de trabalho que cobre os requisitos de horas e dias variáveis. Use esse tipo de turno de trabalho para agendar agentes que tratem uma fila de serviço de dias e semanas variáveis. Em

contraste com um turno de trabalho fixo, um turno de trabalho variável oferece flexibilidade em pelo menos uma das seguintes formas:

- Você pode atribuir um ou mais dias por semana como um dia útil opcional.
- Você pode atribuir o total de horas de trabalho para um ou mais dias por semanas como variável.
- Você pode atribuir a hora de chegada para um ou mais dias por semana como variável.

Uma ou mais das características a seguir são diferentes em um turno de trabalho variável:

Mínimo e máximo de dias por semana e horas por semana

Com um turno de trabalho variável, talvez seja conveniente limitar o número máximo de dias e horas por semana, a fim de limitar as horas extras e garantir que o funcionário descanse adequadamente. Talvez também seja necessário confirmar um número mínimo de horas por dia e dias por semana para o agente. Especifique os números mínimo e máximo de dias por semana e horas por semana para o turno de trabalho. Em seguida, especifique os números mínimo e máximo de horas para cada dia da semana que o agente pode trabalhar no dia. Também é possível especificar os dias da semana que são possíveis dias de folga do agente.

Horas de início (mais cedo e mais tarde)

Determine a hora mais cedo que você deseja que o agente comece a trabalhar e quando o agente pode iniciar o trabalho. Assim que você souber os horários de início mais cedo e mais tarde possíveis, configure as horas de início mais cedo e mais tarde para um agente no WFM para cada dia em um turno de trabalho.

Gerenciamento de turnos de trabalho

A página Turnos de trabalho (Gerenciamento de aplicativos > Turnos de trabalho) permite criar, editar, excluir e atribuir turnos de trabalho. Também é possível ver turnos de trabalho atribuídos.

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui um turno de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do turno de trabalho	Informe um nome exclusivo para o turno de trabalho.
Ativar	Marque essa caixa de seleção para ativar o turno de trabalho. Ele deve ser ativado para que seja disponibilizado para uso. **Nota**: quando você desativa um turno de trabalho, ele não aparece mais nos agendamentos do agente e não será usado em novas solicitações de agendamento. Os agentes atribuídos a esse turno de trabalho precisarão ser reatribuídos a outros turnos de trabalho ativos ou eles não serão agendados para a semana.
Tipo de turno de trabalho	Selecione o tipo do turno de trabalho. ■ Fixo: usado para atender aos requisitos de horas e dias fixos. Esse turno de trabalho nunca varia. ■ Atribuição: usado para atividades de agente quando os agentes não estão em serviço. Esse é um tipo de turno de trabalho fixo. ■ Variável: usado para atender aos requisitos de horas e dias variáveis. Esse turno de trabalho varia de acordo com a necessidade prevista quando o turno de trabalho é aplicado.
Ocorrência semanal	(Apenas turnos de trabalho variáveis) Informe o número mínimo e máximo de horas e dias por semana que um agente pode ser agendado. Esses valores devem ser consistentes com os parâmetros do turno. Por exemplo, não é possível especificar um mínimo de 5 dias por semana quando apenas um dia estiver configurado nos parâmetros do turno.

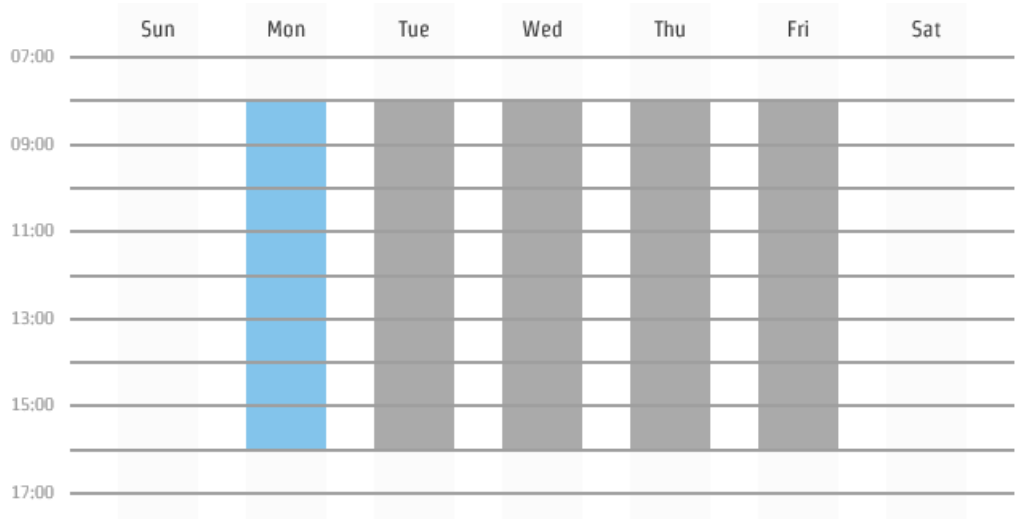
Campo	Descrição
Parâmetros do turno	Os parâmetros do turno dependem do tipo de turno de trabalho selecionado. À medida que você insere parâmetros para cada dia da semana, eles são exibidos graficamente no gráfico de parâmetros de turno de trabalho. Turnos de trabalho fixo ou de atribuição: • Aplicar a: selecione um dia na barra de dias para configurar os parâmetros do dia em questão. • Início do turno: informe a hora em que o turno inicia. • Duração do turno: informe a duração do turno. • Dias por semana: esse valor é somente leitura, calculado com base no número de dias que você configura. • Horas por semana: esse valor é somente leitura, calculado com base no número de dias que você configura e na duração de turno de cada dia. Turnos de trabalho variáveis: • Aplicar a: selecione um dia na barra de dias para configurar os parâmetros do dia em questão. • Início do turno: informe as horas mais cedo e mais tarde em que o turno do agente pode começar no dia em questão. • Duração do turno: informe a duração mínima e máxima do dia. • Intervalo mínimo: informe o valor mínimo de tempo entre turnos de trabalho. • Dias de folga permitidos. Marque essa caixa de

Campo	Descrição
	seleção se o agente puder ter esse dia de folga. Se desmarcada, o agente terá que trabalhar esse dia se houver horas disponíveis.
Incremento do agendamento	(Apenas turnos de trabalho variáveis) Selecione o incremento de duração de turno desejado. O valor padrão é de 30 minutos.
Condições de trabalho	Selecione as condições de trabalho que se aplicam ao turno de trabalho.

Noções básicas do gráfico de parâmetros de turno de trabalho

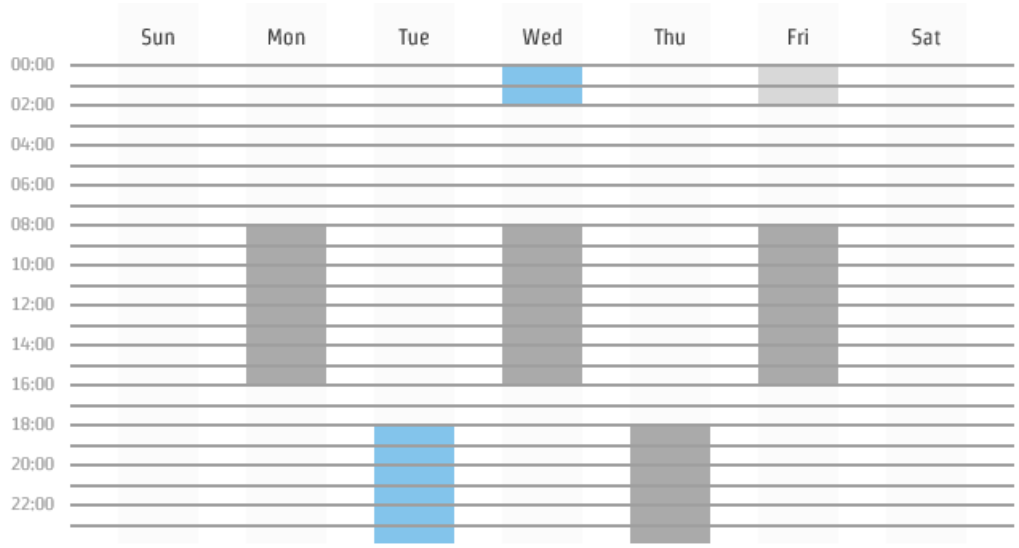
O gráfico de parâmetros de turno de trabalho é uma representação visual do turno de trabalho que você está configurando. Ele exibe uma barra para cada dia configurado, mostrando as horas de início e as durações. Para turnos de trabalho fixos e de atribuição, o gráfico mostra uma barra cinza para cada dia agendado da semana. O dia selecionado é mostrado em azul.

O gráfico a seguir mostra um turno fixo que inicia às 8:00, de segunda à sexta-feira, e tem uma duração de 8 horas diárias.

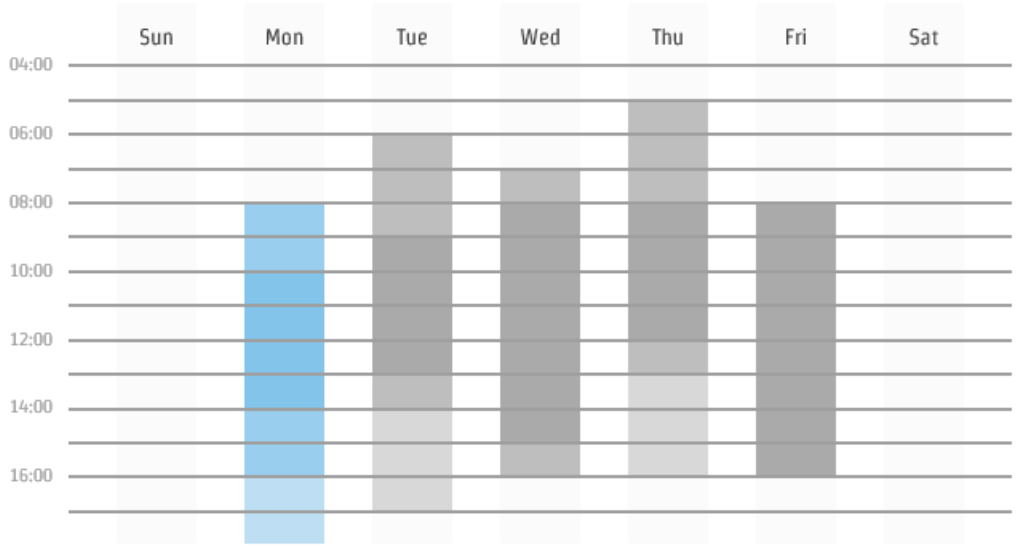


O gráfico a seguir também mostra um turno de trabalho fixo, mas ele inclui dois dias nos quais o turno de trabalho agendado passa da meia-noite. Na terça-

feira e na quinta-feira, o trabalho é iniciado às 18:00 e termina às 2:00 da manhã seguinte. Isso é mostrado visualmente com a barra de terça-feira (o dia é selecionado na barra de dia, de modo que ele é mostrado em azul no gráfico) continuando na quarta-feira.



O gráfico a seguir mostra um turno de trabalho variável. As horas principais em que o agente trabalha todos os dias são mostradas em cinza escuro ou em azul. As horas de início variáveis e a duração do turno são indicadas pelo cinza ou azul mais claros. Por exemplo, na segunda-feira, o agente pode iniciar o trabalho das 8:00 às 10:00 e a duração do turno é de 4 a 8 horas. O azul-escuro indica que não importa quando o agente inicia o trabalho ou quanto tempo dura o turno, o agente está na central de contato das 8:00 às 14:00



Exibição de turnos de trabalho atribuídos

Você pode usar a opção Ver turnos de trabalho atribuídos para ver uma lista de turnos de trabalho atribuídos para a semana que inclui uma data selecionada.

Quando você escolhe uma data, a tabela Turnos de trabalho atribuídos exibe todos os turnos de trabalho agendados para a semana que inclui sua data selecionada e o número de agentes atribuídos a cada turno de trabalho.

É possível ver os nomes dos agentes atribuídos a um turno de trabalho específico selecionando o turno de trabalho em questão na tabela e clicando em Exibir agentes.

Condições de trabalho

O WFM diferencia as atividades rotineiras e não rotineiras. Ele categoriza atividades que ocorrem durante cada turno de trabalho (como pausas e almoços) como rotinas. Essas atividades rotineiras são chamadas de condições de trabalho. Uma condição de trabalho é um conjunto de regras usadas para identificar atividades de rotina que impedem o agente responder aos contatos.

Uma condição de trabalho pode ser vinculada a turnos de trabalho fixos, de atribuição ou variáveis. Se o agente puder trabalhar de 4,5 a 6 horas durante um turno de trabalho e o agendamento for em incrementos de meia hora, você

deverá configurar as condições de trabalho para 4,5, 5, 5,5 e 6 horas e atribuí-las ao turno de trabalho do agente ou defini-las como condições gerais.

Nota: se você não atribuir nenhuma condição de trabalho, o WFM criará agendamentos de agente sem pausas nem almoços. No entanto, será possível criar condições gerais de trabalho se você não desejar atribuir condições de trabalho específicas para a duração desse turno.

Para cada atividade da condição de trabalho, você deve especificar as seguintes informações:

- Nome da atividade da condição de trabalho
- Duração da atividade da condição de trabalho
- O atraso mínimo entre o início do turno de trabalho e o início desta atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se o turno de trabalho começar às 8:00 e a atividade da condição de trabalho não puder ser iniciada antes das 9:00, o atraso mínimo deverá ser de 1:00.
- O atraso máximo entre o início do turno de trabalho e o início desta atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se o turno de trabalho começar às 8:00 e a atividade da condição de trabalho não puder ser iniciada depois das 9:20, o atraso máximo deverá ser de 1:20.
- O intervalo mínimo entre o fim da atividade da condição de trabalho anterior e o início dessa atividade da condição de trabalho. Por exemplo, se a atividade da condição de trabalho anterior for uma pausa de 15 minutos, e essa atividade da condição de trabalho for uma hora de almoço, e deve haver pelo menos uma hora e meia entre a pausa e o almoço, o intervalo mínimo deverá ser de 90 minutos.
- O incremento em minutos que o WFM usa para agendar a atividade da condição de trabalho. Os possíveis valores são 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 e 00:30.
- A parte que é paga. Por exemplo, você pode indicar que essas pausas de 15 minutos são pagas e que os almoços de uma hora não são pagos.

Observe que ao criar agendas, o serviço Agendamento verifica se todas as atividades da condição de trabalho podem ser aplicadas conforme configuradas. Se não houver tempo válido onde todas as atividades da condição de trabalho possam ser aplicadas conforme configuradas, o serviço Agendamento vai

ignorar a atividade da condição de trabalho com um aviso nos arquivos de log e depuração.

O serviço Agendamento aplica as atividades da condição de trabalho com o menor atraso mínimo primeiro (em ordem cronológica). Ele prefere aderir à configuração da condição de trabalho do que à necessidade da fila de serviço.

Um meio de evitar conflitos de agendamento é usar as seguintes atribuições de parâmetro:

- Atraso máximo da pausa da manhã = atraso mínimo do almoço - intervalo mínimo do almoço - duração da pausa da manhã
- Atraso mínimo do almoço = atraso máximo da pausa da manhã + duração da pausa da manhã + intervalo mínimo do almoço

Exemplo 1: Condição de trabalho sem atividades não remuneradas

Uma central de contato criou três atividades de condição de trabalho: pausa da manhã, almoço e pausa da tarde. Os turnos de trabalho são de oito horas. As horas de início e término dos turnos de trabalho são variáveis: as horas de início pode ser antes das 7:30 e as horas de término após as 17:30.

As atividades da condição de trabalho são configuradas como se segue.

Atividade	Atraso mínimo	Atraso Máximo	Duração	Intervalo mínimo
Pausa da manhã	01:30	03:00	00:15	00:00
Almoço	03:00	05:00	00:30	01:30
Pausa da tarde	05:30	06:45	00:15	01:30

Se o turno de trabalho de um agente começar às 8:00, a pausa da manhã dele poderá iniciar a qualquer momento entre 9:30 e 11:00. O almoço do agente pode ter início a qualquer momento entre 11:00 e 13:00. A pausa da tarde pode começar a qualquer momento entre 13:30 e 14:45.

Por exemplo, suponha que para lidar com o volume previsto de chamadas, o WFM deve agendar um agente para começar a trabalhar às 8:00 e almoçar das 11:00 às 11:30. O WFM agenda a pausa da manhã do agente das 9:30 às 9:45 para atender ao atraso mínimo de 1:30 dessa atividade da condição de trabalho.

No entanto, o horário mais cedo que esse almoço pode ser iniciado é às 11:15 (09:45 mais 01:30, o intervalo mínimo entre essa e a atividade anterior). O WFM não pode criar uma agenda que atenda a todos os parâmetros, conforme configurado. Essa situação pode ser corrigida, bastando para isso diminuir o atraso mínimo da pausa da manhã de 1:30 para 1:15 ou diminuir o intervalo mínimo de almoço para 1:15.

Exemplo 2: Condição de trabalho com atividades não remuneradas

Uma central de contato criou três atividades de condição de trabalho: pausa da manhã, almoço e pausa da tarde. A pausa para o almoço é um tempo não remunerado. Os turnos de trabalho são de oito horas, mas uma vez que há uma hora de almoço não remunerada, os turnos, na verdade, são de nove horas. O serviço Agendamento agendará nove horas para o agente.

As horas de início e de término dos turnos de trabalho são variáveis: as horas de início pode ser antes das 7:30 e as horas de término após às 18:30.

Atividade	Atraso mínimo	Atraso Máximo	Duração	Intervalo mínimo
Pausa da manhã	01:15	03:00	00:15	00:00
Almoço	03:00	05:00	01:00 (não remunerada)	01:30
Pausa da tarde	08:00	08:30	00:15	01:30

Se o turno de trabalho de um agente começar às 8:00, a pausa da manhã dele poderá iniciar a qualquer momento entre 9:30 e 11:00. O almoço do agente pode ter início a qualquer momento entre 11:00 e 13:00.

A pausa da tarde do agente pode ter início a qualquer momento entre 16:00 e 16:30. Isso permite uma hora de almoço não remunerado. A hora é adicionada e você pode colocar um atraso de 8:00, algo que não seria possível fazer se o almoço fosse uma atividade remunerada. Não é possível ter um atraso com a mesma duração do turno de trabalho, a menos que haja uma hora não remunerada incluída, nesse caso, o agendamento do agente abrangeria um período de nove horas.

Gerenciamento das condições de trabalho

Use a página Condições de trabalho (Gerenciamento de aplicativos > Condições de trabalho) para criar, editar e excluir condições de trabalho.

Os campos na página Condições de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da condição de trabalho	Digite um nome para a condição de trabalho que facilite a identificação durante a atribuição da condição de trabalho aos agentes; por exemplo, Atendimento ao cliente — 4,5 horas.
Duração do turno agendado	Insira a duração do turno de trabalho à qual a condição de trabalho se aplica, em incrementos de 15 minutos. Se você inserir um valor que não seja um incremento de 15 minutos, a duração do turno será arredondada para o número mais próximo de 15 minutos.
Essa é uma condição geral	Marque essa caixa de seleção se a condição de trabalho se aplicar a cada turno de trabalho com o mesmo número de horas de trabalho por dia e se nenhuma outra condição de trabalho estiver associada a esses turnos de trabalho. Se você não marcar essa caixa de seleção para uma condição de trabalho e nenhuma outra condição estiver vinculada a um turno de trabalho, o WFM não agendará pausas nem almoços para agentes atribuídos a esse turno de trabalho. **Nota**: pode haver apenas uma condição geral por duração de turno agendado por dia ao qual o turno de trabalho é aplicado.

Campo	Descrição
Hora de chegada de turno mais antiga	Marque a caixa de seleção "Aplicar condição de trabalho a turnos de trabalho com qualquer hora de chegada" se desejar que a condição de trabalho se aplique aos turnos de trabalho com qualquer hora de chegada ou especifique uma hora se desejar que a condição de trabalho se aplique aos turnos de trabalho que comecem na hora de chegada específica ou depois dela. Essas opções são mutuamente exclusivas; você pode selecionar apenas uma delas.
Dias a incluir	Selecione pelo menos um dia da semana ao qual a condição de trabalho se aplica. Por padrão, todos são selecionados.

Campo	Descrição
Atividades	Clique em Adicionar para incluir uma linha à tabela Atividades e especifique os detalhes da atividade. Entre eles, podemos citar: • Nome: informe um nome para descrever a pausa ou o almoço. Se você deixar esse campo em branco, o WFM o preencherá com Pausa. • Tipo: selecione Pausa ou Almoço na lista suspensa. • Atraso mín.: informe a quantidade mínima de tempo no formato hh:mm que deve decorrer entre a hora de chegada de turno e o início da atividade. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos; se for inserido um valor diferente, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. • Atraso máx.: informe a quantidade máxima de tempo no formato hh:mm que pode decorrer entre a hora de chegada de turno e o início da atividade. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos; se for inserido um valor diferente, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. • Duração: informe quanto tempo dura a atividade, no formato hh:mm. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos; se for inserido um valor diferente, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. As atividades com um valor zero (0) são ignoradas. • Incremento: selecione o incremento durante uma hora quando a atividade puder ser iniciada. Por exemplo, se a atividade puder ser iniciada uma hora depois do início do turno às

Campo	Descrição
	8:00 e você optar pelo incremento de 15 minutos, a atividade poderá ser iniciada às 9:15, 9:30 ou 9:45. • Intervalo mín.: insira a quantidade mínima de tempo entre esse valor e a atividade anterior. Esse valor deve ser em múltiplos de cinco minutos; se for inserido um valor diferente, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. • Parte remunerada: a parte da atividade, no formato hh:mm, que é paga. As atividades que não são remuneradas estendem o turno de trabalho pela duração não remunerada. Por exemplo, um turno de trabalho de oito horas com uma hora de almoço não remunerada se tornará um turno de trabalho de nove horas. Há um limite de 48 horas em uma condição de trabalho. • Cor/ID da cor: clique no campo de cor para selecionar uma cor que represente a atividade na agenda. A ID da cor é o código hexagonal da cor selecionada.
Atribuir turnos de trabalho	Atribua um ou mais turnos de trabalho que usará essa condição de trabalho. **Nota**: se todas as condições de trabalho da sua central de contato forem condições de trabalho gerais, não será preciso atribuir turnos de trabalho a elas.

Eventos especiais

Um evento especial é um tipo de evento que faz com que o volume de contato se desvie do normal. O evento especial pode fazer com que o volume aumente ou diminua. Quando você atribui um evento especial a uma fila de serviço, o WFM faz ajustes para o efeito do evento especial ao gerar distribuições e previsões.

Ao examinar um evento especial histórico, considere o seguinte:

- Qual fila de serviço afeta o evento especial? Um evento especial sempre é relacionado a uma fila de serviço.
- Que tipo de evento é esse evento especial? Você pode configurar tipos genéricos de eventos especiais com valores padrão. Depois de criar um evento especial genérico, você pode selecioná-lo em uma lista de tipos de evento especial disponíveis sempre que precisar dele.
- Quando o evento especial ocorre?
- Quantos dias depois do evento especial o impacto do volume de contato aparece? O impacto de uma queda de energia é imediato. O impacto de uma alteração no formato da fatura acontece depois que o correio entrega as faturas e os clientes abrem a correspondência.
- Quanto tempo, em dias, dura o impacto do volume de contato? O impacto de uma queda de energia pode durar apenas um dia, se o serviço for restaurado naquele momento. O impacto de uma mudança no formato da fatura provavelmente pode durar vários dias, pois os clientes lidam com as faturas em diferentes momentos.
- Qual foi a taxa de impacto? A taxa é determinada pela divisão do volume de contato que ocorreu com o evento especial pelo volume de contato que muito provavelmente ocorreria na ausência do evento especial.

Impacto nas solicitações de distribuição

Se o período de referência que você especificar em uma solicitação de distribuição incluir um evento especial, a data do evento especial será excluída do período de referência. Isso garante que os padrões de contato anormais (incluindo as horas de tratamento do contato) no dia do evento especial não afetem os padrões de distribuição do contato.

Exemplo: considere uma queda de energia que faça com que o volume de contato seja dividido; é normal de manhã, mas passa para zero à tarde. Um evento especial com uma taxa de impacto de 0,5 é criado. A data desse evento especial, se parte de um período de referência, será excluída desse período de referência.

Impacto nas solicitações de previsão

Se o período de referência que você especificar em uma solicitação de previsão incluir um evento especial, o volume de contato normalizado será calculado pela divisão do volume real de contato no dia do evento especial pelo fator de impacto. Isto é:

> Volume de contato normalizado = Volume real de contato na data do evento especial ÷ Fator de impacto

No exemplo de queda de energia, vamos supor que o volume real de contato no dia que a queda de energia ocorreu foi de 5.000 contatos. O evento especial de queda de energia tem um fator de impacto de 0,5. Usando a equação acima:

> Volume de contato normalizado = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

O volume de contato no período de referência foi normalizado para 10.000 contatos, de modo a compensar o efeito do evento especial, o que torna a previsão mais precisa.

Limitações de eventos especiais

Os eventos especiais são usados para negar os efeitos de uma mudança repentina e não recorrente no volume de contato no passado, a fim de garantir que as previsões não incluam essas anomalias.

Os eventos especiais não podem ser usados para prever mudanças no volume de contato devido a eventos futuros, como uma campanha de marketing prestes a ser lançada. Esses tipos de evento podem ser acomodados automática ou manualmente durante o processo de previsão.

Gerenciamento de eventos especiais

Use a página Eventos especiais (Gerenciamento de aplicativos > Eventos especiais) para criar e gerenciar eventos especiais e atribuí-los às filas de serviço.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir um evento especial. Se um evento especial for excluído, os dados históricos associados a ele serão perdidos, o que pode afetar a precisão da previsão.

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui um evento especial estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do evento especial	Informe um nome para o evento especial.
Atraso do impacto	Informe o atraso em dias inteiros entre a ocorrência do evento especial e quando ele afeta de fato a central de contato. Valor padrão = 0.
Duração do impacto	Informe o número de dias inteiros pelos quais você espera que os efeitos do evento especial durem. Valor padrão = 1.
Taxa de impacto	Informe o impacto do evento especial no volume de contato normal. Valor padrão = 1.

Os campos na página quando você atribui um evento especial a uma fila de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de Serviço	Selecione a fila de serviço à qual você deseja atribuir o evento especial.
Evento especial	Selecione o evento especial que deseja atribuir à fila de serviço.
Data do Evento	Selecione a data do evento especial.
Atraso do impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial. Você pode alterá-lo se desejado.

Campo	Descrição
Duração do impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial. Você pode alterá-lo se desejado.
Taxa de impacto	Esse campo é preenchido automaticamente com o valor configurado para o evento especial. Você pode alterá-lo se desejado.
Comentário	Se desejar, digite um comentário sobre o evento especial.
Botão Atribuir	Clique nesse botão para atribuir o evento à fila de serviço. Ele é adicionado à tabela Eventos atribuídos.
Botão Excluir	Clique nesse botão para excluir o evento especial selecionado na tabela Eventos atribuídos.

Solicitação de análise de orçamento de turno

A solicitação de análise de orçamento de turno gera os dados necessários para analisar custos de turno para uma ou mais filas de serviço.

Nota: deve haver uma previsão de produção para o período que você deseja analisar, de modo que a solicitação seja executada com êxito.

Depois de executar essa solicitação, você poderá gerar um relatório de análise de orçamento de turno.

Como gerar uma solicitação de análise de orçamento de turno

Para gerar uma solicitação de análise de orçamento de turno (Gerenciamento de aplicativos > Solicitação de análise de orçamento de turno), siga estas etapas:

1. Informe uma data de início e uma data de término para o período cujos dados você deseja analisar.
2. Selecione uma ou mais filas de serviço.

3. Adicione os parâmetros dos turnos que deseja analisar. Clique em Adicionar para incluir uma linha à tabela e, para cada linha, insira os parâmetros de turno:
    - Selecione a duração do turno na lista suspensa.
    - Informe o percentual de utilização desejado. Esse é o percentual do tempo que os agentes estão em serviço.
    - Informe o número máximo de agentes disponíveis para trabalhar. Se desejar que o WFM determine isso, digite 9999.
    - Selecione os dias da semana que deseja usar na análise. Selecione Todos para selecionar cada dia da semana em um clique.
4. Agende a solicitação. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.

Redução

A redução da central de contato é o tempo que se perde na central de contato devido às atividades não agendadas por desligamento do telefone. Os motivos para redução incluem uma grande variedade de eventos que acabam fazendo com que os agentes desliguem o telefone durante o respectivo agendamento normal. Dependendo do período que está sendo avaliado e do que está agendado no momento, os eventos de redução podem incluir (entre outros) férias, pausas, almoço, feriados, licença médica e treinamento.

O percentual de redução é usado para que isso seja levado em consideração ao executar uma agenda. Quando os percentuais de redução são aplicados, a agenda aumenta a equipe da fila de serviço pelos percentuais de redução configurados nesta tabela.

O número de agentes disponíveis para trabalhar quando a agenda é executada normalmente é diferente do número real de agentes disponíveis quando essa data futura chega. Isso acontece em razão das atividades previstas e não previstas, que fazem com que esses agentes deixem de estar disponíveis para o trabalho. A diferença de percentual entre os dois números resulta no percentual de redução.

> **Exemplo**: em 1º de setembro, uma agenda é executada para a semana de 21 de setembro. Em 31 de agosto, os Agentes A, B e C enviaram

solicitações de exceção de folga para 23 de setembro. Apenas a solicitação do Agente A foi aprovada em 1º de setembro, antes da execução da agenda e, desse modo, o Agente A não é considerado disponível para trabalhar nesse dia. As solicitações de folga dos Agentes B e C não foram aprovadas até 3 de setembro, portanto, eles foram agendados para trabalhar em 23 de setembro, mesmo com as solicitações de folga pendentes quando a agenda foi executada. Quando essas solicitações forem aprovadas, em 3 de setembro, o número de agentes agendados para trabalhar em 23 de setembro será reduzido em dois agentes.

A página Redução permite inserir percentuais de redução no WFM para a semana atual e para até 12 semanas à frente. Cada semana, o percentual de redução diminui, conforme a semana da agenda se aproxima do dia em questão. Isso acontece porque as atividades (como de folga) que removem os agentes do pool de agentes disponíveis são adicionadas à agenda, e você não precisa considerar a mesma quantidade de redução toda semana. Conforme a semana da agenda se aproxima, você tem uma ideia melhor do número de agentes disponíveis para agendamento.

A tabela Redução é configurada para que você consiga dividir os percentuais de redução da central de contato entre diversas categorias gerais: ausência, folga, reuniões, treinamento e coaching. Não é necessário usar essas categorias. O WFM considera apenas o percentual total de cada semana ao fazer os cálculos. Você pode colocar um percentual geral de redução em qualquer coluna disponível de cada semana.

Nota: a redução será aplicada somente se essa opção for selecionada ao fazer a solicitação de agendamento. Os valores de redução configurados no momento da solicitação são aplicados à solicitação em questão. Por exemplo, se você agendar uma solicitação de agendamento com redução para uma data futura e, em seguida, alterar os valores de redução antes dessa data, os novos valores de redução não serão usados.

Gerenciamento de redução

Para digitar os percentuais de redução (Gerenciamento de aplicativos > Redução) da sua central de contato, siga os passos a seguir.

1. Determine por quantas semanas você deseja inserir percentuais de redução. A tabela Redução pode acomodar até 13 linhas, a semana em questão e mais 12 semanas para frente. Para adicionar uma linha, clique em Adicionar na parte inferior da tabela. As novas linhas são sempre adicionadas ao final. Para excluir uma linha, selecione a linha desejada e clique em Excluir na parte inferior da tabela.
2. Em cada linha, informe o percentual de redução desejado para uma categoria. Não é preciso informar um percentual para cada categoria, nem usar categorias. Você pode inserir um percentual de redução agregado em qualquer coluna que não seja a de Totais. A coluna Totais é atualizada automaticamente assim que você adiciona percentuais a outras colunas na tabela.
3. Depois de inserir todas as informações na tabela, clique em Salvar.

Copiar atividades da agenda

A página Copiar atividades da agenda permite copiar atividades da agenda de um agente em um dia específico nas agendas de outros agentes em dias selecionados ou na agenda do mesmo agente em outros dias. A função de cópia substitui o que quer esteja nos intervalos de tempo da agenda desses agentes pelas atividades do agente de origem.

Como copiar atividades da agenda

Use a página Copiar atividades da agenda (Gerenciamento de aplicativos > Copiar atividades da agenda) para copiar atividades da agenda de um agente nas agendas de outros agentes.

Os campos na página Copiar atividades da agenda estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Agente	Selecione o agente cuja agenda é a origem das atividades que você deseja copiar.
Data	Selecione a data da agenda do agente de origem.
Agenda	Depois de selecionar um agente e uma data, a agenda do agente para esse dia é exibido. Marque as caixas de seleção próximas às atividades que deseja copiar.

Campo	Descrição
Selecionar Agentes	Selecione os agentes em cujas agendas você deseja copiar as atividades.
Selecionar datas	Selecione as datas nas quais deseja que as atividades sejam copiadas. As datas devem ter uma agenda gerada para elas.
Copiar	Clique em Copiar para copiar as atividades. Esse botão será habilitado apenas quando você tiver preenchido todos os campos da página.

Agendamento dinâmico

O recurso Agendamento dinâmico permite que agentes selecionados criem suas próprias agendas.

Para que os agentes possam agendar a si mesmos, você deve configurar o WFM como se segue:

1. Crie uma regra de trabalho de agendamento dinâmico. A regra de trabalho especifica os parâmetros para o turno de trabalho que o agente estará agendando — horas trabalhadas por semana, horas de início, dias trabalhados, etc.
2. Configure as associações de agendamento dinâmico entre uma regra de trabalho, uma semana de trabalho específica e um agente. Essa associação dá ao agente a oportunidade de criar um agendamento para a semana de trabalho especificada. Observe que um evento de agendamento dinâmico pode cobrir mais semanas do que a associação de um agente. Por exemplo, se um agente tiver uma associação para a Semana 1 e a Semana 2, mas o evento de agendamento dinâmico cobrir a Semana 1, a Semana 2 e a Semana 3, o agente só poderá criar um agendamento para a Semana 1 e a Semana 2.
3. Configure o evento de agendamento dinâmico. Escolha as semanas para as quais os agentes podem se agendar e, em seguida, configure a exceção de evento de agendamento dinâmico que será adicionada às agendas dos agentes selecionados, de modo que eles tenham uma hora específica para criar seus próprios agendamentos.

Uma exceção de evento de agendamento é adicionada à agenda do agente de acordo com a classificação do agente ou com o tempo de serviço e a disponibilidade na central de contato. O agente com a classificação mais alta tem a primeira oportunidade para se agendar, o segundo com a classificação mais alta tem a segunda oportunidade e assim por diante até o fim da lista de agentes selecionados.

Há fatores que são afetados quando a exceção de evento de agendamento se enquadra na agenda de um agente. Você pode configurar quais atividades podem ser substituídas pela exceção do evento, e se a exceção pode ser agendada durante um período em que o agente não está disponível. Se a agenda de um agente estiver de tal forma que a exceção não possa ser adicionada a ela, o agente será agendado automaticamente pelo WFM como de costume.

Também é possível especificar quanto tempo um intervalo pode existir entre exceções de evento sequenciais. Se o Agente B não estiver disponível imediatamente depois da hora em que a exceção do Agente A foi agendada e houver um intervalo superior ao número de minutos configurado, o Agente B será pulado e, no seu lugar, o Agente C será agendado. A exceção do evento do Agente B será adicionada à agenda assim que possível, mas o Agente B não terá a chance de criar um agendamento na ordem de sua classificação.

Regras de trabalho do agendamento dinâmico

Uma regra de trabalho de agendamento dinâmico é usada para definir os parâmetros dos turnos de trabalho do agendamento dinâmico. As regras de trabalho são atribuídas a agentes para semanas específicas.

Gerenciamento das regras de trabalho de agendamento dinâmico

A página Regras de trabalho de agendamento dinâmico (Gerenciamento de aplicativos > Regras de trabalho de agendamento dinâmico) permite criar, editar e excluir regras de trabalho que se aplicam ao agendamento dinâmico.

Nota: o agendamento dinâmico não oferece suporte a turnos divididos (turnos de trabalho que passam da meia-noite).

Os campos da página quando você cria, edita ou exclui uma regra de trabalho estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome da regra de trabalho	Informe um nome exclusivo para a regra de trabalho.
Ativar esta regra de trabalho	Marque essa caixa de seleção para ativar a regra de trabalho. Ele deve ser ativado para que seja disponibilizado para uso.
Tipo de regra de trabalho	Selecione o tipo da regra de trabalho. • Uniforme. O turno de trabalho do agente começa na mesma hora todos os dias. As horas por dia e por semana são fixas. • Híbrido. O turno de trabalho do agente pode iniciar em uma hora diferente todos os dias. As horas por dia e por semana são fixas. • Variável. O agente escolhe a hora de início, a duração do turno e as horas semanais dentro dos parâmetros definidos.
Parâmetros da regra de trabalho	Os parâmetros da regra de trabalho dependem do tipo de regra de trabalho selecionado.
Duração do turno	(Uniforme, Híbrido) Duração do turno, em horas.
Horas por semana	(Uniforme, Híbrido) Campo somente leitura calculado: duração do turno x número de dias úteis selecionados.
Hora de início mais antiga	(Uniforme, Híbrido, Variável) A hora mais antiga em que o turno pode ser agendado para começar.
Hora de início mais recente	(Uniforme, Híbrido, Variável) A hora mais recente em que o turno pode ser agendado para começar.

Campo	Descrição
Mínimo de horas por turno	(Variável) O número mínimo de horas que o agente pode trabalhar no turno.
Máximo de horas por turno	(Variável) O número máximo de horas que o agente pode trabalhar no turno.
Mínimo de horas por semana	(Variável) O número mínimo de horas que o agente pode trabalhar em uma semana.
Máximo de horas por semana	(Variável) O número máximo de horas que o agente pode trabalhar em uma semana.
Mínimo de dias agendados consecutivos	(Variável) O número mínimo de dias consecutivos que o agente é obrigado a trabalhar.
Intervalo mínimo entre turnos de trabalho	(Uniforme, Híbrido, Variável) O número mínimo de horas entre o fim de um turno de trabalho e o início do próximo turno de trabalho.
Folgas não consecutivas/Folgas consecutivas	(Variável) Escolha se as folgas durante a semana podem ser não consecutivas ou devem ser consecutivas.
Dias úteis	(Uniforme, Híbrido) Os dias da semana que os agentes devem ser agendados para trabalho. Por padrão, de segunda-feira até sexta-feira são selecionados.
Condições de trabalho	Selecione as condições de trabalho a serem aplicadas ao turno de trabalho. Se você não atribuir nenhuma condição de trabalho, e nenhuma condição geral se aplicar, os agentes serão agendados sem pausas nem almoços.

Associações de agendamento dinâmico

A página Associações de agendamento dinâmico permite configurar uma associação entre uma semana de trabalho específica, uma regra de trabalho e agentes.

Quando esses agentes recebem a oportunidade de criar suas próprias agendas para uma semana de trabalho específica, a regra de trabalho que estava associada a essa semana e a esses agentes determina quais opções esses agentes terão ao selecionar seus agendamentos.

É possível configurar associações para quantas semanas no futuro você desejar. Para cada semana, um agente pode ser associado a apenas uma regra de trabalho, mas essa regra pode mudar toda semana.

Gerenciamento de associações de agendamento dinâmico

A página Associações de agendamento dinâmico (Gerenciamento de aplicativos > Associações de agendamento dinâmico) permite configurar e gerenciar a associação entre uma semana específica, uma regra de trabalho e um agente.

Use essa página para criar uma lista de regras de trabalho/associações de agente para a semana selecionada. A tabela Agentes pode listar mais de uma regra de trabalho, mas um agente pode ser associado a apenas uma regra de trabalho por semana.

> **Exemplo**: selecione Regra de trabalho A e associe os agentes 1, 2, 3 e 4 a ela movendo seus nomes para o painel Atribuído. Em seguida, selecione Regra de trabalho B e associe os agente 5, 6, 7 e 8 a essa regra de trabalho movendo seus nomes para o painel Atribuído.

A tabela Agentes mostra os agentes que você selecionou para o agendamento dinâmico, a regra de trabalho que eles usarão para agendar a si mesmos e a respectiva classificação e data de início na empresa (usada para determinar a ordem em que eles poderão agendar a si mesmos). Você pode ordenar a tabela por qualquer coluna em ordem crescente/decrescente clicando no cabeçalho da coluna ou filtrar a tabela pelo nome do agente.

Depois de configurar e salvar as associações de agendamento dinâmico para uma semana específica, você poderá copiá-las em outras semanas usando a função Copiar.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Semana de trabalho	Selecione a data de início da semana que deseja em que os agentes escolham seus próprios agendamentos. Se você selecionar uma data que não seja o primeiro dia da semana configurado, o WFM mudará automaticamente sua seleção para o primeiro dia da semana da semana selecionada.
Regra de trabalho	Selecione a regra de trabalho que deseja usar. As regras de trabalho listadas na lista suspensa são as configuradas e ativas na página Regras de trabalho de agendamento dinâmico.
Agentes	Selecione os agentes que agendarão a si mesmos de acordo com a regra de trabalho selecionada para a semana selecionada e mova seus nomes para o painel Atribuído.
Copiar	Selecione a data de início de uma ou mais semanas, que não seja aquela que você configurou no campo Data de agendamento e clique em Copiar. Essa ação copia a regra de trabalho e os agentes que você configurou para essas semanas. A função Copiar só será habilitada depois que você tiver salvado as associações configuradas.

Eventos de agendamento dinâmico

A página Eventos de agendamento dinâmico é usada para configurar as regras da exceção que será adicionada às agendas dos agentes que têm permissão para criar suas próprias agendas.

Gerenciamento dos eventos de agendamento dinâmico

A página Eventos de agendamento dinâmico (Gerenciamento de aplicativos > Eventos de agendamento dinâmico) é usada para criar, editar, excluir e revisar um evento de agendamento dinâmico. Ela também pode ser usada para gerar um relatório de qualquer incentivo de agendamento oferecido para um intervalo de datas especificado.

A exceção de evento é aplicada às agendas dos agentes selecionados assim que você salva o evento.

Nota: se uma agenda for executada novamente, as exceções de evento de agendamento dinâmico serão substituídas. Você pode reinseri-las nas agendas dos agentes salvando o evento novamente. (Faça uma pequena alteração no evento para habilitar o botão Salvar, como adicionar um caractere ao nome do evento.)

Ao criar e editar um evento, preencha os campos conforme descrito abaixo.

Campo	Descrição
Nome do evento	Insira um nome exclusivo para o evento.
Agendar data de início	Selecione a data de início do período a ser agendado. A data de início é padronizada para o primeiro dia da semana configurado contendo a data escolhida.
Duração (semanas)	Insira o número de semanas que deseja agendar.
Exceção	Selecione a exceção que deseja usar para o evento. Essa é a exceção que aparece nas agendas do agente.
Data de início do evento	Insira a data de início do evento. Essa é a primeira data em que a exceção pode aparecer nas agendas do agente.
Hora de início do evento	Insira a hora de início do evento. Essa é a hora mais antiga em que a exceção pode aparecer nas agendas do agente na data de início. Por exemplo, se a data de início for 23 de setembro e a hora de início for 8:00, você poderá selecionar 7:00 em 24 de setembro, desde que esteja dentro da data e hora de término.
Data de término do evento	Insira a data de término do evento. Essa é a última data em que a exceção pode aparecer nas agendas do agente.

Campo	Descrição
Hora de término do evento	Insira a hora de término do evento. Essa é a hora mais recente em que a exceção pode aparecer nas agendas do agente na data de término.
Duração do evento (minutos)	Insira a duração do evento, em minutos. Essa é a quantidade de tempo que o agente terá para criar sua agenda.
Intervalo (minutos)	Insira o número máximo de minutos que pode existir entre o fim de uma exceção e o início da próxima exceção para agentes sequencialmente classificados. Caso haja esse intervalo na agenda do Agente B, a exceção não poderá ser adicionada à agenda dele no intervalo configurado após a exceção do Agente A; a exceção do Agente B será agendada no primeiro intervalo de tempo disponível e a exceção do Agente C será agendada no intervalo de tempo originalmente pretendido do Agente B.
Atividades que podem ser substituídas	Selecione as atividades da agenda que podem ser substituídas pela exceção de evento. Se você escolher "Não disponível", será preciso preencher os campos Hora de início e Hora de término.
Hora de início	(Visível apenas se Não disponível for selecionada como uma atividade que pode ser substituída) Insira uma hora de início para o intervalo durante o qual a atividade Não disponível pode ser substituída.
Hora de término	(Visível apenas se Não disponível for selecionada como uma atividade que pode ser substituída) Insira uma hora de término para o intervalo durante o qual a atividade Não disponível pode ser substituída.

Campo	Descrição
Percentual máximo de agente para agendamento de grupo	Insira o percentual máximo de agentes que podem ser agendados nos grupos. Isso significa que esses agentes terão um evento de agendamento dinâmico adicionado às suas agendas no mesmo intervalo de tempo, e esses agentes criarão suas próprias agendas ao mesmo tempo. **Exemplo**: insira 75 no campo para agendar 75% de seus agentes nos grupos. Isso significa que 25% de seus agentes serão agendados como indivíduos.
Percentual máximo do tamanho do grupo	Insira o tamanho máximo do grupo de agendamento como um percentual do número total de agentes sendo agendados. **Exemplo**: você deseja agendar 100 agentes nos grupos, mas deseja que cada grupo não tenha mais que 20 agentes. Para atingir esse resultado, insira 20 (por cento) nesse campo.
Exiba os números da equipe na exibição de grade de agendamento dinâmico	Marque essa caixa de seleção se desejar que a grade de agendamento dinâmico que o agente vê exiba as necessidades da equipe como números e como ícones.
Descrição do incentivo	Campo Opcional. Insira uma descrição de um incentivo que você oferecerá para estimular agentes a agendarem a si mesmos para um turno de trabalho menos desejável. A descrição pode ter, no máximo, 60 caracteres.

Campo	Descrição
Agentes	A tabela Agentes exibe os agentes que são atribuídos a uma regra de trabalho de agendamento dinâmico ativo para as semanas que você escolheu nos campos Agendar data de início e Duração e que ainda não foram atribuídos a um evento de agendamento dinâmico.
Calcular tempo	Clique em Calcular tempo para calcular o dia e a hora em que os agentes selecionados recebem exceções de agendamento dinâmico. Se você alterar a tabela (por exemplo, remover agentes do painel direito), clique no botão novamente para recalcular dias e horas.

Revisão do status de um evento

Os agendadores e administradores podem usar a opção de revisão para monitorar o status atual de um evento de agendamento dinâmico. Quando você seleciona o evento no campo Nome do evento, uma tabela Status do evento é exibida.

A tabela lista todos os agentes que foram atribuídos ao evento, e o status do evento de cada agente. Os possíveis status são:

- Pendente
- Concluídas
- Não atendida

Com base nas informações da tabela, você pode optar por reagendar, reagendar todos ou apagar todos.

Reagendar

Quando você clica no botão Reagendar, todos os agentes na tabela de revisão cujo status era "Faltaram" são automaticamente adicionados ao painel Atribuído no painel de seleção de agente em uma nova página Evento de agendamento dinâmico do evento selecionado.

Você pode inserir novas datas e horas de início e término de evento e, se desejar, um incentivo de agendamento, e clicar em Calcular tempo para gerar novas exceções de evento de agendamento dinâmico.

Reagendar todos

Quando você clica no botão Reagendar todos, todos os agentes na tabela de revisão, independentemente do status, são automaticamente adicionados ao painel Atribuído no painel de seleção de agente em uma nova página Evento de agendamento dinâmico do evento selecionado. Todos os agendamentos concluídos serão cancelados.

Você pode inserir novas datas e horas de início e término de evento e, se desejar, um incentivo de agendamento, e clicar em Calcular tempo para gerar novas exceções de evento de agendamento dinâmico.

Limpar Tudo

Quando você clica no botão Apagar todos, todo o agendamento dinâmico do evento é cancelado e todos os agentes na tabela são removidos do evento. Uma nova página Eventos de agendamento dinâmico é exibida, onde você pode iniciar do zero, se desejado. O evento continua na lista, mas nada é configurado para ele.

Geração de um relatório de incentivos de agendamento

Use a opção Gerar um relatório de incentivos de agendamento para exibir uma lista de todos os incentivos de agendamento oferecidos e aceitos para um intervalo de datas especificado e agentes especificados.

O relatório pode ser exibido na página Eventos de agendamento dinâmico ou exportado como uma planilha no formato CSV.

Para gerar um relatório de incentivos de agendamento:

1. Na página Eventos de agendamento dinâmico, selecione a opção Gerar um relatório de incentivos de agendamento.
2. Selecione um intervalo de datas e os agentes que deseja no relatório.

3. Clique em Exibir relatório para ver o relatório na página, ou Exportar como CSV para gerar um arquivo que possa ser aberto no Excel ou em outros aplicativos de planilha.

Serviços

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem que você configure as filas de serviço na sua central de contato.

As páginas são:

- Tipos de fila de serviço
- Filas de serviço
- Grupos com várias habilidades
- Mapeamentos de habilidades
- Dias fechados da fila de serviço
- Associações de datas confirmadas
- Grupos de filas de serviço

Tipos de fila de serviço

O tipo de fila de serviço descreve o tipo de contato que uma fila de serviço trata. É possível colocar filas de serviço em grupos de filas de serviço e filas de serviços virtuais, bem como gerar previsões para filas de serviço parecidas.

Existem dois tipos de contato:

- **Contatos interativos** são interações entre agente/cliente que ocorrem em tempo real, como chamadas e chats.
- **Contatos não interativos** são interações entre agente/cliente que não ocorrem em tempo real, como e-mail, tweets, mídia social e faxes.

Cada tipo de fila de serviço tem um nome exclusivo. Por exemplo, você pode criar um tipo de fila serviço chamado Twitter com um tipo de contato Não interativo e outro chamado Chat com um tipo de contato Interativo.

O WFM é acompanhado de dois tipos de fila de serviço do sistema: Voz/Interativo e E-mail/Não interativo. Se estiver fazendo upgrade de uma

versão anterior do WFM que permitiu a você configurar filas de serviço para chamadas ou e-mails, essas filas de serviço receberão automaticamente o tipo de fila de serviço Voz ou E-mail.

Existem limitações sobre o que você pode fazer com um tipo de fila de serviço depois que ele for criado.

- Não é possível alterar seu tipo de contato. Por exemplo, se você criar o tipo de fila de serviço ABC com um tipo de contato Interativo, não será possível alterá-lo posteriormente para Não interativo.
- Se um tipo de fila de serviço for atribuído a uma fila de serviço, não será possível excluí-lo.
- Não é possível editar nem excluir os tipos de fila de serviço do sistema, Voz e E-mail.

No entanto, você pode alterar o nome de um tipo de fila de serviço que criou, mesmo depois que ele tiver sido atribuído a uma fila de serviço. O novo nome será refletido em todo o sistema.

Gerenciamento de tipos de fila de serviço

Os tipos de fila de serviço são configurados e mantidos na página Tipos de fila de serviço (Gerenciamento de aplicativos > Tipos de fila de serviço).

Para criar um tipo de fila:

1. Escolha Criar um novo tipo de fila de serviço.
2. Digite um nome exclusivo para o tipo de fila de serviço que descreva o tipo de contato que uma fila de serviço trata, com no máximo 50 caracteres.
3. Escolha o tipo de contato: interativo ou não interativo.
4. Clique em Salvar.

Para editar um tipo de fila de serviço existente:

1. Escolha Editar ou excluir um tipo de fila de serviço existente.
2. Selecione o tipo de fila de serviço desejado na lista suspensa.
3. Edite o nome do tipo da fila de serviço conforme desejado. Não é possível alterar o tipo de contato.
4. Clique em Salvar.

Para excluir um tipo de fila de serviço existente:

1. Escolha Editar ou excluir um tipo de fila de serviço existente.
2. Selecione o tipo de fila de serviço desejado na lista suspensa.
3. Clique em Excluir.

Nota: não é possível excluir um tipo de fila de serviço que esteja atribuído a uma fila de serviço, nem dos tipos de fila de serviço do sistema (Voz e E-mail).

Filas de serviço

Uma fila de serviço é um grupo de agentes ao qual os contatos são roteados. É geralmente associado com uma habilidade específica.

No WFM, você agenda agentes para tratar das necessidades da fila de serviço. Por esse motivo, o WFM torna as filas de serviço o ponto de foco de agendas e previsões.

Ambientes com ACDs sincronizados: o WFM importa dados da fila de serviço desses ACDs por meio do serviço Sincronizar. Os dados da fila de serviço importados que não podem ser alterados no WFM (o nome e a ID da fila de serviço) são somente leitura na página Filas de serviço. Esses dados podem ser alterados somente no ACD. As filas de serviço que você cria no WFM existem apenas no WFM e não são adicionados ao ACD. Para obter mais informações, consulte Sincronização de dados da fila de serviço.

Ambientes com ACDs não sincronizados: as filas de serviço que você cria no WFM devem ter os mesmos nomes e IDs com os quais foram configurados para elas no seu ACD. Isso permite que o WFM associe os dados históricos importados do ACD no WFM à fila de serviço correta.

Gerenciamento de filas de serviço

Use a página Filas de serviço (Gerenciamento de aplicativos > Filas de serviço) para criar, editar e excluir filas de serviço.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir filas de serviço. Se você excluir uma fila de serviço, todos os dados históricos e agendas do agente associados a ela serão perdidos.

Os campos na página Filas de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
ID da fila de serviço	A ID exclusiva que identifica a fila de serviço. Em sistemas sincronizados, a ID é criada no ACD. Depois que uma ID é atribuída a uma fila de serviço, ela não pode ser alterada.
Nome da Fila de Serviço	O nome da fila de serviço. Em sistemas sincronizados, o nome é criado e mantido no ACD.
Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço	Marque essa caixa de seleção para desativar a fila de serviço. Ela não estará mais disponível durante a geração de distribuições, previsões, e agendamentos. No entanto, você ainda poderá exibir seus dados históricos. **Nota**: se você marcar essa caixa de seleção, não se esqueça de remover a fila de serviço de todos os grupos com várias habilidades aos quais ela está associada. Caso contrário, uma solicitação de agendamento para esse grupo com várias habilidades falhará.
Tipo de fila de serviço	Selecione o tipo de fila de serviço que descreve o tipo de contato que essa fila de serviço trata. Consulte *Tipos de fila de serviço* para obter mais informações.

Campo	Descrição
Tipo de redistribuição	(Apenas filas de serviço não interativas) Selecione o tipo de redistribuição que determina como os contatos não interativos que chegam durante as horas fechadas da fila de serviço são redistribuídos entre os intervalos de destino para fins de previsão. Os intervalos de previsão são determinados pelo limite de tratamento. Suas opções são as seguintes: • Nenhum: os contatos que chegam durante as horas fechadas são ignorados e não redistribuídos (padrão). • Proporcional: os contatos são redistribuídos proporcionalmente entre os intervalos de destino com base nas taxas de distribuição dos intervalos de destino. • Uniforme: os contatos são redistribuídos uniformemente entre os intervalos de destino.
Prioridade da fila de serviço	Informe a prioridade da fila de serviço; qualquer número de 0 a 999, sendo que 0 é a prioridade mais alta. A prioridade da fila de serviço permite que o WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço. **Exemplo**: você designa alguns de seus agentes para lidar com duas filas de serviço. Se o WFM gerar os agendamentos para as duas filas de serviço e descobrir que não há agentes suficientes para lidar com todos os requisitos previstos para ambas, ele vai comparar o valor da prioridade de cada fila de serviço e agendar os agentes para a fila de serviço com a primeira prioridade mais alta.

Campo	Descrição
Tempo Médio de Conversa	Informe o valor médio de tempo, em segundos, que um contato fica nessa fila de serviço. O WFM usa essa informação para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando ele gera uma distribuição dessa fila de serviço. Você pode optar por deixar o WFM calcular esse valor automaticamente quando ele gerar uma distribuição, bastando marcar a caixa de seleção na seção Tempos padrão da fila de serviço da página Solicitação de distribuição.
Tempo médio de trabalho após contato	Informe o valor médio de tempo, em segundos, que um agente gasta no trabalho após contato para essa fila de serviço. O WFM usa essa informação para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando ele gera uma distribuição dessa fila de serviço. Você pode optar por deixar o WFM calcular esse valor automaticamente quando ele gerar uma distribuição, bastando marcar a caixa de seleção na seção Tempos padrão da fila de serviço da página Solicitação de distribuição.
Limite de tratamento	(Filas de serviço não interativas apenas com um tipo de redistribuição proporcional ou equilibrada) Insira a quantidade de tempo no qual os contatos devem ser tratados, em minutos. Os valores válidos são de 0 a 4.320 minutos (72 horas).

Campo	Descrição
Objetivo de nível de serviço	(Apenas filas de serviço interativas) Informa o percentual de contatos a serem respondidos em um número de segundos especificado. O número de segundos deve ser maior que zero. O WFM usa esse objetivo para determinar o número de agentes necessários para atender às necessidades quando ele gera uma distribuição dessa fila de serviço.
Percentual de nível de precisão prevista	Esse valor somente leitura é calculado quando você executa uma solicitação de cálculo de precisão prevista para a fila de serviço. Se você não tiver feito isso, o valor exibido será 0%. O nível de precisão prevista é uma medida de quão precisa foi uma previsão, comparando o volume de contato previsto com o volume real de contato. Por exemplo, se o nível de precisão previsto for de 105%, o volume de contato previsto foi 5% maior que o volume real de contato.
Horas de abertura e fechamento	Informe os dias e as horas de operação da fila de serviço. Uma marcação indica que a fila de serviço está ativa, ou aberta, em um determinado dia. As horas de operação estão no formato de 24 horas, e devem ser em múltiplos de cinco minutos. Se um número diferente for inserido, o valor será arredondado para o número mais próximo de cinco minutos. A exceção é o valor 23:59, que é igual à meia-noite.
Grupos com várias habilidades	Esta seção exibe o nome de cada grupo com várias habilidades do qual essa fila de serviço faz parte. Atribua uma prioridade (de 0 a 999, sendo 0 a mais alta) a cada grupo com várias habilidades. A prioridade que você atribui aqui ajuda a determinar como os agentes são agendados para atender às filas de serviço que compõem os grupos com várias habilidades.

Campo	Descrição
Mapeamentos de habilidades	Atribua um ou mais mapeamentos de habilidades à fila de serviço e defina suas prioridades (0 a 999, sendo 0 o mais alto). Os mapeamentos de habilidades vinculam os agentes às filas de serviço. Para que os agentes sejam agendados e lidem com essa fila de serviço, os agentes e a fila de serviço devem ser atribuídos ao mesmo mapeamento de habilidades. A atribuição de uma prioridade a cada mapeamento de habilidades permite que o WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes com várias habilidades pertencem a várias filas de serviço.
Fila de serviço virtual	Marque a caixa de seleção se essa fila de serviço for uma fila de serviço virtual. Ao fazer isso, um painel de seleção de fila de serviço é aberto, de modo que seja possível atribuir filas de serviço para serem membros da fila de serviço virtual. Todas as filas de serviço disponíveis têm o mesmo tipo de fila de serviço. **Nota**: não torne uma fila de serviço sincronizada em uma fila de serviço virtual. Marque essa caixa de seleção apenas se você tiver criado a fila de serviço no WFM.

Campo	Descrição
Ordem de agendamento	Use a tabela para configurar a ordem em que os agentes são agendados para a fila de serviço. O WFM compara os agentes com base nessa ordem e agenda primeiro os agentes de prioridade mais alta. Se desejar redefinir a ordem para o padrão do sistema, clique no botão Restaurar padrão. Os critérios usados são os seguintes: • Máximo de horas disponível: a soma do número máximo de horas que um agente pode ser agendado cada dia da semana • Mínimo de horas disponíveis: a soma do número mínimo de horas que um agente pode ser agendado cada dia da semana • Máximo de horas por semana: o número máximo de horas por semana configurado para o turno de trabalho do agente (na página Turnos de trabalho) • Mínimo de horas por semana: o número mínimo de horas por semana configurado para o turno de trabalho do agente (na página Turnos de trabalho) • Classificação: a classificação do agente na central de contato com base na experiência (na página Agentes) • Data de início na empresa: a data em que o agente começou a trabalhar na empresa (na página Agentes) • Data de início no departamento: a data em que o agente começou a trabalhar no departamento (na página Agentes)

Campo	Descrição
Cor	Selecione a cor que deseja para representar essa fila de serviço na agenda. Essa cor é usada apenas para atividades agendadas em serviço; as atividades da fila de serviço fechada e as agendadas após horário comercial para a fila de serviço usam cores padrão não editáveis.

Filas de serviço virtuais

Uma fila de serviço virtual é um conjunto de filas de serviço com o mesmo tipo de fila de serviço. As filas de serviço virtuais existem apenas no WFM.

Assim que você cria uma fila de serviço virtual, o WFM inicia a coleta de dados históricos para ela. Se já existirem dados históricos para cada fila de serviço na fila de serviço virtual, você poderá mesclar os dados históricos das filas de serviço de origem na fila de serviço virtual usando uma Solicitação de mesclagem de dados históricos.

Crie uma fila de serviço virtual quando desejar gerar uma única previsão, distribuição ou um só agendamento para um grupo de filas de serviço semelhantes. Veja a seguir alguns exemplos de algumas situações em que uma fila de serviço virtual é útil.

Exemplo: uma central de contato tem uma fila de serviço para clientes premium e outra para clientes comuns. Os clientes premium são atendidos mais rapidamente por um agente e recebem serviços de valor mais alto. Os agentes que lidam com as chamadas de cliente são membros de ambas as filas de serviço. A criação de uma fila de serviço virtual que é composta pelas filas de serviço de clientes premium e regular simplifica o agendamento.

Exemplo: uma organização tem suportes técnicos de TI em vários locais. A central de contato usa uma fila de serviço para cada local e assim lidar com vários fusos horários e para permitir relatórios por local. O roteamento da central de contato consolida os agentes de cada local em um único pool e distribui chamadas para o próximo agente disponível,

independentemente do local. Ao agrupar as filas de serviço em uma fila de serviço virtual, o WFM pode agendar os agentes como um único grupo em um padrão que é consistente com o roteamento e os fusos horários.

Grupos com várias habilidades

Um grupo com várias habilidades é usado para agendar agentes para atender a várias filas de serviço durante o mesmo período de tempo. Um grupo com várias habilidades é composto por várias filas de serviço. Cada fila de serviço é ponderada por percentual para indicar quanto do tempo de um agente é gasto no suporte a essa fila de serviço no grupo com várias habilidades.

O agendamento de agentes para grupos com várias habilidades é refletido em cálculos como Agentes agendados e Nível de serviço agendado. Como os agentes dividem seu tempo entre várias filas de serviço, a contribuição deles em cada fila de serviço por percentual é refletida nesses cálculos.

Gerenciamento de grupos com várias habilidades

Use a página Grupos com várias habilidades (Gerenciamento de aplicativos > Grupos com várias habilidades) para criar, editar e excluir grupos com várias habilidades.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir grupos com várias habilidades. Se você excluir um grupo com várias habilidades, todas as agendas de agente associadas a ele também serão excluídas.

Os campos na página Grupos com várias habilidades estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do grupo com várias habilidades	O nome do grupo com várias habilidades.

Campo	Descrição
Filas de serviço	Atribua uma ou mais filas de serviço ao grupo com várias habilidades e, em seguida, atribua um peso (percentual) a cada fila de serviço. O peso é o percentual de tempo que um agente atribuído a esse grupo com várias habilidades gasta atendendo a essa fila de serviço. Os pesos devem somar 100%. **Nota**: se uma fila de serviço for excluída ou tiver a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada, sua ponderação não será automaticamente redistribuída a outras filas de serviço no grupo com várias habilidades.
Agentes	Atribua um ou mais agentes ao grupo com várias habilidades. Um agente pode pertencer a apenas um grupo com várias habilidades. **Nota**: você não será avisado se um agente pertence a outro grupo com várias habilidades.
Cor	Selecione a cor que deseja para representar esse grupo com várias habilidades na agenda.

Mapeamentos de habilidades

Os mapeamentos de habilidades fornecem links entre as filas de serviço e os agentes. Os agentes atribuídos a um mapeamento de habilidades geralmente possuem as mesmas habilidades.

A fim de agendar um agente para atender a uma fila de serviço, você deve atribuir o agente ao mapeamento de habilidades ou ao grupo com várias habilidades associado à fila de serviço. É possível atribuir um agente a mais de um mapeamento de habilidades existente. Os agentes não atribuídos a um

mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades não poderão ser agendados.

Nota: quando o WFM importa informações da fila de serviço de ACDs sincronizados, ele cria automaticamente um mapeamento de habilidades para cada fila de serviço, um a um. O mapeamento de habilidades tem o mesmo nome da fila de serviço, e a fila de serviço é atribuída a ele automaticamente. A sincronização acontece apenas uma vez. Se você excluir o mapeamento de habilidades, ele não será recriado na próxima vez que a sincronização ocorrer.

As filas de serviço atribuídas ao mapeamento de habilidades são priorizadas. Isso permite que o WFM resolva os conflitos de agendamento quando os agentes forem atribuídos a várias filas de serviço — o agente será agendado para a fila de serviço com prioridade mais alta primeiro.

Exemplo: você designa alguns de seus agentes para cuidar de duas filas de serviço e atribui uma prioridade a cada fila de serviço. Quando o WFM gera os agendamentos para as duas filas de serviço e descobre que não há agentes suficientes para lidar com todas as necessidades previstas em cada uma, ele compara o valor de prioridade atribuído às filas de serviço. O WFM agenda os agentes para a fila de serviço com a prioridade mais alta primeiro. Se uma fila de serviço tiver mais de um mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades, os agentes associados à prioridade mais alta do mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades serão agendados antes dos agentes associados à prioridade mais baixa do mapeamento de habilidades ou grupo com várias habilidades.

Gerenciamento de mapeamentos de habilidades

Use a página Mapeamentos de habilidades (Gerenciamento de aplicativos > Mapeamentos de habilidades) para criar, editar e excluir mapeamentos de habilidades.

Nota: em ambientes que são sincronizados com o ACD, qualquer novo mapeamento de habilidades que você criar no WFM não será adicionado de volta ao ACD.

Práticas recomendadas: é recomendável que ao configurar o mapeamento de habilidades sincronizado, você altere seu nome para diferenciá-lo de sua fila de serviço.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir os mapeamentos de habilidades. Se você excluir um mapeamento de habilidades, todos os dados históricos associados a ele serão perdidos.

Os campos na página Mapeamentos de habilidades estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do mapeamento de habilidades	Informe um nome exclusivo para o mapeamento de habilidades.
Filas de serviço	Atribua filas de serviço ao mapeamento de habilidades.
Prioridade	Atribua uma prioridade a cada fila de serviço selecionada, de 0 a 999, sendo 0 a prioridade mais alta. Essa prioridade permite que o WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a várias filas de serviço.
Agentes	Atribua agentes ao mapeamento de habilidades. Os agentes atribuídos poderão ser agendados para as filas de serviço atribuídas.

Dias fechados da fila de serviço

Use a página Dias fechados da fila de serviço para designar datas nas quais uma fila de serviço é fechada e, portanto, não pode tratar dos contatos do cliente. Os

dias comuns fechados são feriados nacionais.

Os dias fechados não devem ser usados para os dias em que a fila de serviço é fechada repetidamente. Por exemplo, uma fila de serviço pode ser aberta de segunda à sexta-feira e fechada no sábado e no domingo. Isso é configurado mais adequadamente na página Filas de serviço, na seção Horas de abertura e fechamento.

No WFM, é presumido que todas as filas de serviço estejam abertas todos os dias do ano, a menos que configuradas de outro modo.

Se os dias fechados forem os mesmos todos os anos para uma fila de serviço ou os mesmos para várias filas de serviço, você poderá configurá-los para uma fila de serviço e copiá-los em outros anos e outras filas de serviço.

Nota: a designação de um dia como fechado muda a previsão desse dia para zero contatos. No entanto, isso não afeta nenhuma agenda que já foi gerada para o dia em questão. Se os agentes foram agendados para trabalhar em um dia que foi designado como fechado, eles permanecerão agendados para esse dia. Uma solução para essa situação é criar uma exceção e atribuí-la à fila de serviço desse dia. Se uma data for designada como fechada depois que a previsão tiver sido gerada, o serviço Agendamento ainda tratará a previsão para essa data como zero mesmo que a previsão mostre valores positivos.

Práticas recomendadas: é recomendável atualizar dias fechados de uma fila de serviço pelo menos uma vez por ano.

Gerenciamento de dias fechados da fila de serviço

Use a página Dias fechados da fila de serviço (Gerenciamento de aplicativos > Dias fechados da fila de serviço) para criar, editar e excluir dias fechados.

Os campos na página Dias fechados da fila de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de Serviço	Selecione a fila de serviço cujos dias fechados deseja configurar.

Campo	Descrição
Ano	Selecione o ano que contém os dias fechados.
Selecionar dias fechados	Selecione os dias fechados no calendário.
Copiar para	Depois de configurar os dias fechados e salvar o registro, você poderá copiar esses dias fechados em outro ano para a mesma fila de serviço ou em qualquer ano de outra fila de serviço. Selecione o ano e/ou a fila de serviço desejado e clique em Copiar.

Associações de datas confirmadas

Uma associação de datas confirmada é um vínculo entre duas datas que caem em diferentes dias da semana todo ano. As associações de datas confirmadas são úteis porque quando o WFM gera uma previsão, ele usa dados históricos do mesmo dia da semana.

Para garantir que o WFM use uma data com dados semelhantes para sua previsão, você deverá criar associações de datas confirmadas.

Exemplo: para gerar uma previsão para quarta-feira, 1º de janeiro de 2014, o WFM usa dados da quarta-feira, 2 de janeiro de 2013. No entanto, a data de 2014 é Dia de Ano Novo e a data de 2013 é o dia após o Dia de Ano Novo. Os dados de contato das duas datas provavelmente serão significativamente diferentes em razão do feriado. A criação de uma associação de datas confirmada entre 1º de janeiro de 2014 e 1º de janeiro de 2013 corrige isso ao gerar uma previsão.

Se você não tiver dados históricos adequados no banco de dados do WFM para usar associações de datas confirmadas, será possível gerar uma previsão e editar os dados para essa data específica, de modo a refletir informações corretas.

Gerenciamento de associações de datas confirmadas

Use a página Confirmar associação de datas (Gerenciamento de aplicativos > Confirmar associação de datas) para criar, editar e excluir datas associadas de filas de serviço individuais.

Depois de configurar as associações de datas confirmadas para uma fila de serviço, você pode copiá-la em outra fila de serviço.

Não é possível editar datas associadas depois de configurá-las, mas é possível editar suas descrições. Se você tiver cometido um erro na seleção das duas datas, exclua a associação de datas e comece novamente.

Os campos na página Associações de datas confirmadas estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Fila de Serviço	Selecione a fila de serviço para a qual deseja criar as associações de datas confirmadas.
Associar esta data de destino futura	Selecione a data no futuro que deseja vincular a uma data de referência no passado. Essa é a data para a qual você criará previsões.
A esta data de referência história	Selecione a data no passado que tenha dados históricos semelhantes aos quais você espera na data futura.
Descrição	Digite uma descrição das datas associadas para identificá-las, como "Dia de Ano Novo" ou "Evento de vendas anual". Esse é o único campo que você pode editar depois de salvar uma confirmação de associações de data.
Botão Adicionar	Clique no botão Adicionar para incluir as datas associadas à tabela.
Botão Excluir	Se desejar excluir uma associação de data, marque a caixa de seleção ao lado dela na tabela e clique em Excluir.

Campo	Descrição
Copiar para fila de serviço	Depois de ter a confirmação de data salva para uma fila de serviço, você poderá copiá-la em outra fila de serviço. Selecione a fila de serviço de destino nesse campo e clique em Copiar. **Nota**: a ação Copiar substitui quaisquer associações de datas confirmadas que possam ter sido configuradas para a fila de serviço de destino.

Grupos de filas de serviço

A página Grupos de filas de serviço (Gerenciamento de aplicativos > Grupos de filas de serviço) permite criar e gerenciar grupos de filas de serviço.

Um grupo de filas de serviço é um conjunto de filas de serviço individuais do mesmo tipo. Quando as filas de serviço são combinadas em um grupo de filas de serviço, todos os dados das filas de serviço individuais são agrupados em um número total para cada métrica.

Gerenciamento de grupos de filas de serviço

Use a página Grupos de filas de serviço (Gerenciamento de aplicativos > Grupos de filas de serviço) para criar, editar e excluir grupos de filas de serviço.

Os campos na página Grupos de filas de serviço estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Nome do grupo de filas de serviço	Informe o nome do grupo de filas de serviço.
Selecionar tipo de fila de serviço	Selecione o tipo de fila do grupo da fila de serviços.
Filas de serviço	Selecione as filas de serviço desejadas na lista das filas de serviço disponíveis do tipo de fila de serviço selecionado.
Cor	Selecione a cor que você deseja atribuir ao grupo de filas de serviço.

Números de Diretório

(Apenas ACDs Avaya) Um DN (Directory Number, número de diretório) é um número de telefone que os clientes usam para se conectar a uma fila de serviço específica. Na verdade, o ACD roteia chamadas recebidas em um DN específico para uma fila de serviço específica.

É possível criar um DN no WFM para atingir os seguintes resultados:

- Duplicar os DNs usados no ACD e coletar dados históricos para eles.
- Rotear um DN para filas de serviço específicas em diferentes horários durante o dia. Se fizer isso, os dados históricos para essas filas de serviços incluirão as chamadas recebidas por meio do DN.
- Rotear um DN para filas de serviço específicas quando todos os agentes na primeira fila de serviço estiverem ocupados.

O WFM captura os seguintes dados de um DN e os compila com a fila de serviço associada:

- Contatos Oferecidos
- Contatos aceitos
- Contatos Abandonados
- Contatos bloqueados
- Velocidade Média de Resposta
- Qualidade de serviço (nível de serviço)

Nota: o uso de dados do DN no lugar dos dados da fila de serviço pode fornecer informações mais precisas para previsão das condições de estouro da fila de serviço. Com o estouro da fila de serviço, cada contato é associado à fila de serviço que ele encerrou, e não à fila de serviço a que ele foi originalmente destinado. Isso pode ter um impacto negativo na previsão. É possível evitar essa situação usando DNs.

Gerenciamento de números de diretório

Use a página Números de diretório (Gerenciamento de aplicativos > Números de diretório) para criar, editar e excluir DNs.

Práticas recomendadas: é recomendável não excluir os DNs. Se você excluir um DN, todos os dados históricos associados a ele serão perdidos.

Os campos da página estão descritos abaixo.

Campo	Descrição
Número do Diretório	Insira o DN. Deve ser idêntico ao DN no ACD.

Campo	Descrição
Descrição	Digite uma descrição do DN.
Filas de serviço	Selecione uma ou mais filas de serviço para associar ao DN. Depois que tiver atribuído uma fila de serviço, informe a data de início e a hora de término, bem como os dias da semana que a fila de serviço trata das chamadas do DN. Pelo menos um dia deve ser selecionado.

Configuração do sistema

As páginas desta seção do Gerenciamento de aplicativos permitem definir as configurações de todo o sistema no ambiente WFM e gerenciar solicitações de usuários.

As páginas são:

- Configurações globais
- Solicitações do usuário
- Mapeamento do estado de adesão

Configurações globais

A página Configurações globais permite ao administrador configurar parâmetros para todo o sistema WFM. Esses parâmetros estão definidos na tabela a seguir.

As atualizações nas configurações globais só entram em vigor nos desktops cliente depois que os usuários atualizam ou reiniciam os navegadores.

Parâmetro	Descrição
Primeiro dia da semana	Define o primeiro dia da semana da agenda. O valor padrão é Domingo. Não altere essa configuração se você já configurou e atribuiu rotações de turno de trabalho. Se você alterá-la, será preciso criar novas rotações de turno de trabalho para incorporar a alteração. Se os agentes tiverem concluído o agendamento dinâmico, você terá que reagendá-lo todo novamente.
Número de semanas visíveis para agendas de agentes	Define o número de semanas passadas e futuras que são exibidas nas agendas do agente.
Fuso horário padrão	Define o fuso horário que é usado por padrão nas agendas do agente. Se você alterá-lo novamente, ele será aplicado a todos os usuários que são configurados desse ponto em diante. É possível aplicar o fuso horário alterado a todos os usuários atuais clicando no botão Aplicar a todos os usuários.

Solicitações do usuário

Os agendadores e administradores podem enviar solicitações ao servidor para gerar vários resultados de agendamento e planejamento. Essas solicitações são colocadas em uma fila e processadas uma de cada vez.

Nota: os administradores podem ver todas as solicitações. Os agendadores podem ver apenas as solicitações que geram.

A página Solicitações do usuário (Gerenciamento de aplicativos > Solicitações do usuário) lista todas as solicitações que são executadas. A lista exibe o tipo de solicitação, a hora e a data em que a solicitação foi enviada, o nome do usuário que fez a solicitação e o status atual da solicitação.

As solicitações podem ser filtradas e classificadas por qualquer coluna. As solicitações permanecem na lista até que seja excluídas.

Nota: as solicitações que são agendadas para serem executadas em uma data e hora posteriores a que foram enviadas são mostradas como Pendentes até que sejam executadas.

Nota: se uma solicitação de captura ficar no estado pendente por um tempo longo demais, consulte o log para saber os possíveis motivos de ela não ter sido processada.

Gerenciamento de solicitações do usuário

Por padrão, todas as solicitações são exibidas na página Solicitação do usuário. A solicitação mais recente fica no topo da lista.

- Para filtrar a lista, digite seus critérios de seleção e clique em Exibir solicitações dos usuários.
- Para classificar a lista, clique em qualquer cabeçalho de coluna para classificar a tabela na ordem crescente ou decrescente.
- Para exibir mais detalhes sobre uma solicitação, clique duas vezes em qualquer lugar na linha da solicitação a fim de exibir um pop-up com os detalhes.
- Para excluir uma ou mais solicitações da lista, marque a caixa de seleção próxima à solicitação e clique em Excluir. Para selecionar todas as solicitações para exclusão, marque a caixa de seleção na parte superior da tabela.

Nota: não é possível excluir solicitações que são marcadas como Em andamento. As solicitações que são marcadas como Êxito, Falha e Pendente podem ser excluídas.

Mapeamentos de estados de adesão

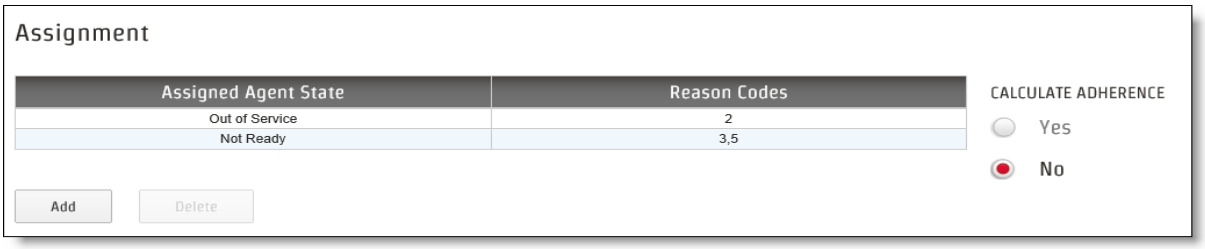
A página Mapeamentos de estados de adesão (Gerenciamento de aplicativos > Mapeamentos de estados de adesão) permite especificar quais estados e códigos de motivo do agente determinam se um agente aderiu ou não a uma atividade

agendada, e quais atividades da agenda são usadas para calcular os percentuais de adesão do agente.

As configurações padrão são o método mais comum para calcular a adesão, portanto, não há necessidade de alterá-las. No entanto, se desejar, as configurações podem ser personalizadas para a sua central de contato.

Se estiverem em um dos estados mapeados para uma atividade agendada específica, os agentes aparecerão em adesão. Se estiverem em um estado não mapeado para a atividade agendada, estarão sem adesão.

Exemplo: na figura a seguir, um administrador mapeou dois estados de agente de ACD: Fora de serviço (com código de motivo 2) e Não pronto (com códigos de motivo 3 e 5) para a atividade agendada Atribuição. Isso significa que quando um agente estiver agendado com uma atividade de atribuição, ele deverá estar no estado Fora de serviço com o código de motivo 2 ou no estado Não pronto com o código de motivo 3 ou 5 para estar em adesão. Qualquer outro estado de agente/código de motivo durante a hora agendada mostrará o agente sem adesão.



O administrador também decidiu que a adesão do agente quanto à atividade agendada Atribuição não será levada em conta ao calcular a pontuação do percentual de adesão desse agente. O campo Calcular adesão está definido como "Não".

A tabela a seguir lista as colunas que aparecem na página Mapeamento de estados de adesão.

Colunas de agendamento

Nome	Descrição
Estado de agente atribuído	O estado do agente e o código de motivo usados para calcular a adesão do agente à atividade agendada.
Códigos de razão	Os códigos de motivo associados ao estado do agente e usados para calcular a adesão do agente à atividade da agenda.
Calcular adesão	Selecione Sim para incluir ou Não para excluir os dados de adesão de tempo da atividade agendada no cálculo do percentual de adesão do agente.

Gerenciamento dos mapeamentos de estados de adesão

Para personalizar a forma de exibir e calcular a adesão em sua central de contato, siga as etapas abaixo.

1. Para cada atividade da agenda, configure ao menos um estado de agente que deseja que esteja em adesão. Selecione o estado do agente apropriado na lista suspensa correspondente. Se precisar adicionar um campo de estado de agente, clique em Adicionar. Se desejar excluir um campo de estado de agente, selecione o campo e clique em Excluir.
2. Configure os códigos de motivo que deseja que estejam em adesão para as atividades da agenda que usam códigos de motivo. Os valores válidos são 1 a 65535.
    - Um campo em branco indica que todos os códigos de motivo são possíveis.
    - Um traço entre os números indica um intervalo. "1-3" significa que os códigos de motivo 1, 2 e 3 são considerados.
    - Uma vírgula entre os números indica números específicos. "1,3,5" significa que os códigos de motivo 1, 3 e 5 são considerados.
    - Você pode usar uma combinação entre intervalos de números e números específicos, por exemplo, "1–5,7,9,12".

3. Selecione a opção Calcular adesão que deseja. Selecione Sim para incluir ou Não para excluir os dados de adesão de tempo da atividade agendada no cálculo do percentual de adesão do agente.
4. Clique em Salvar para salvar suas alterações.

Para reverter as configurações de mapeamento de estados de adesão para a configuração padrão, clique em Redefinir.

Mapeamento de estado de adesão para filas de serviço não interativas

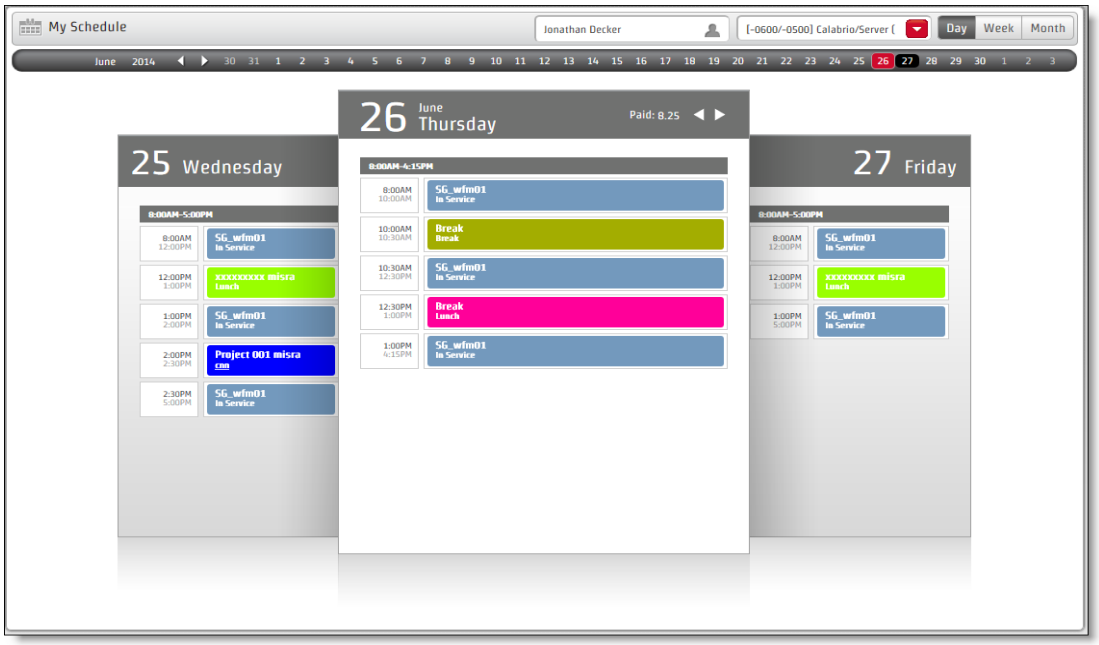
A adesão pode ser calculada para filas de serviço não interativas (por exemplo, aquelas que tratam de e-mails do cliente). Uma vez que as configurações padrão são destinadas a filas de serviço que tratam dos contatos interativos do cliente, você deverá configurar mapeamentos personalizados de todos os estados do ACD que os agentes têm permissão para estar ao lidar com contatos não interativos.

Exemplo: sua central de contato pode desejar mapear os seguintes estados de agente para a atividade Em serviço de uma fila de serviço que trate dos contatos de cliente não interativos:

- Pronto, disponível
- Conversa
- Trabalho após contato
- Em espera
- Fora de serviço (código de motivo 10)
- Não pronto (código de motivo 20)

Minha agenda

O aplicativo Minha agenda permite exibir sua agenda por dia, semana ou mês.



Por padrão, o aplicativo Minha agenda exibe a agenda do dia de hoje na exibição Dia no fuso horário configurado para você pelo administrador. Também é possível exibir sua agenda na exibição Semana e Mês para qualquer data que uma agenda tenha sido criada.

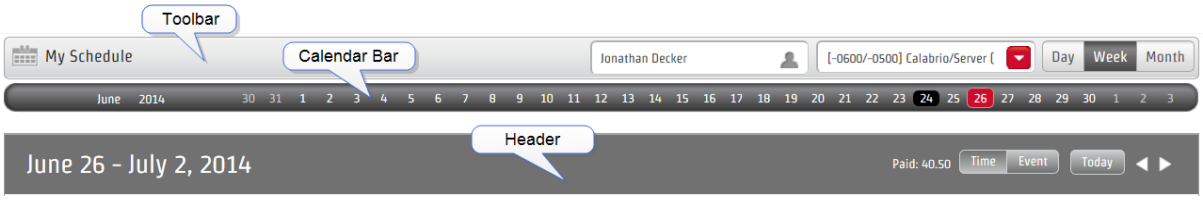
Se você for supervisor, poderá ver a própria agenda e as dos agentes em sua equipe, alterando o fuso horário em que a agenda é exibida.

As atividades são identificadas por cor, conforme seus tipos. As cores são configuradas pelo administrador. Por exemplo, as pausas podem ser exibidas em roxo, e as reuniões, em azul. A codificação por cor é visível em qualquer exibição escolhida, seja como fundo da relação de atividades ou como uma listra ou quadrado ao lado da atividade.

Exibições de Minha agenda

A barra de ferramentas Minha agenda permite exibir sua agenda por dia, semana ou mês.

O gráfico abaixo exibe a barra de ferramentas, a barra de calendário e o cabeçalho visto por supervisores, agendadores e administradores. A exibição do agente é idêntica, exceto pelo fato de que os campos Selecionar agente e Selecionar fuso horário não aparecem na barra de ferramentas.



A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas Minha agenda, a barra de calendário e a funcionalidade de cabeçalho.

Campo	Descrição
Barra de Ferramentas	
Selecionar Agente	(Apenas supervisores, administradores e agendadores) Selecione o agente na lista suspensa cuja agenda você deseja exibir.
Selecionar fuso horário	(Apenas supervisores) Selecione um fuso horário em que deseja exibir a agenda do agente. Por padrão, a agenda é exibida no seu fuso horário de exibição. Consulte Considerações de fuso horário para obter uma explicação detalhada de fusos horários e como eles se relacionam às agendas.

Campo	Descrição
Dia/Semana/Mês	Clique para selecionar a exibição de agendamento desejada. A exibição padrão é Dia para a data atual. Clique nas setas para a esquerda e direita para exibir as agendas no passado ou futuro, ou selecione um dia ou mês específico na barra do calendário.
Barra Calendário	
Mês e ano	O mês e o ano exibidos são mostrados na extremidade esquerda da barra de calendário. Você pode navegar rapidamente para outra data clicando no mês e no ano e escolhendo o período desejado no menu suspenso.
Exibição de Dia/Semana	Clique em qualquer data específica das 5 semanas de datas exibidas na barra do calendário, de modo a exibir a agenda da data ou semana que inclui a data em questão. Cada data apresenta uma dica de ferramenta que dá nome ao dia da emana. Clique nas setas da esquerda e direita para alterar o mês exibido. A data exibida é realçada em vermelho. A data de hoje é realçada em preto. Na exibição Semana, os detalhes de cada atividade são exibidos em uma dica assim que você passa o cursor sobre a atividade. As exibições Dia e Semana ainda incluem um hiperlink relacionado à atividade da agenda. Por exemplo, caso você tenha uma sessão de e-learning agendada, basta clicar no hiperlink da agenda para exibir o site do treinamento por e-learning.

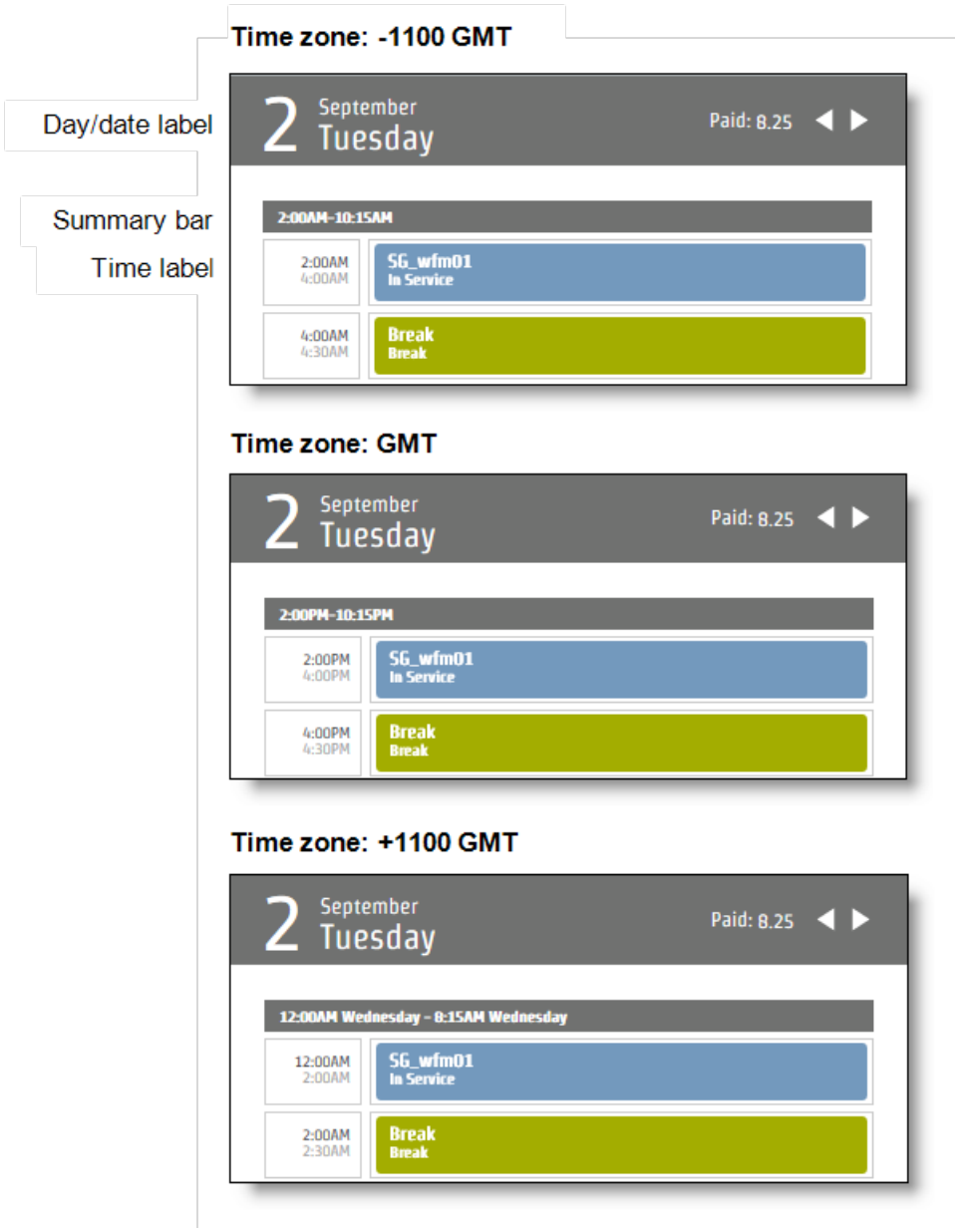
Campo	Descrição
Exibição de Mês	Clique em qualquer mês dos 12 meses exibidos para ver a agenda relacionada. Seis semanas são exibidas na exibição Mês, começando com a semana no qual está o dia do mês selecionado. Clique nas setas da esquerda e direita para alterar o ano exibido. O mês exibido é realçado em vermelho. O mês atual é realçado em preto. As atividades da agenda de cada dia são limitadas aos quatro eventos listados. "Mais" aparecerá na parte inferior do quadrado da data se houver mais de quatro atividades para aquele dia. Toda a agenda é resumida em uma dica de ferramenta quando você passa o cursor sobre a barra, na parte superior de cada quadrado do calendário.
Cabeçalho	
Pago	O total de horas remuneradas no dia, semana ou mês exibido.
Hora	(Apenas exibição Semana) Exibe a agenda de cada dia para mostrar a duração de cada atividade em uma grade horária. Se a agenda passar da meia-noite, todas as atividades posteriores serão exibidas no dia seguinte.
Evento	(Apenas exibição Semana) Exibe a agenda de cada dia como uma lista de atividades. Todas as atividades do turno são exibidas no dia em que o turno começa, mesmo se ele passar da meia-noite até o dia seguinte. Essa exibição é recomendada para imprimir a agenda.
Hoje	(Apenas exibições Semana e Mês) Clique para exibira semana ou mês que contém a agenda de hoje.
Setas para a esquerda/direita	Clique para mover por dia, semana ou mês anterior e seguinte na agenda, dependendo da exibição usada.

Considerações do Fuso Horário

Todos os usuários do WFM são atribuídos a um fuso horário definido pelo administrador. A configuração padrão é o fuso horário em que se localiza o servidor do WFM (fuso horário do servidor). Para uma central de contato com todas as localizações no mesmo fuso horário, a configuração padrão será usada para todos os usuários do WFM. No entanto, se a central de contato tiver localizações em diversos fusos horários, os usuários localizados em fusos diferentes do definido no servidor WFM poderão ser atribuídos a um fuso horário específico para verem suas agendas no horário local.

Exemplo: se o servidor WFM estiver em Chicago no fuso horário Central, o fuso horário padrão do servidor será o Horário Central. O Agente A está em Chicago, então seu fuso horário de exibição será o padrão do servidor. No entanto, o Agente B está em Los Angeles, então o fuso horário está definido para o Horário do Pacífico, e o Agente C está em Nova York, com fuso horário definido para Horário do Leste. Os três agentes veem suas agendas em seus fusos horários locais.

É importante observar que quando um supervisor altera o fuso horário de exibição, somente os rótulos de tempo (as horas) da agenda exibida mudam, e não os rótulos de dia/data. Os rótulos de dia/data continuam refletindo o fuso horário de exibição configurado pelo supervisor.



A figura acima mostra a mesma agenda em três fusos horários diferentes. Observe que, embora os rótulos de hora mudem, os rótulos de dia/data, não.

Se a mudança de hora forçar a agenda para outro dia, isso será mostrado na barra de resumo.

Os rótulos de dia/data mostram o fuso horário de exibição do supervisor. Os rótulos de hora mostram o fuso horário selecionado para exibir a agenda.

É possível que os usuários vejam suas agendas em outro fuso horário, diferente do definido para eles. Dependerá de como o administrador configurou seus fusos horários de exibição. Como resultado, as horas mostradas no aplicativo Minha agenda e no widget não precisam necessariamente corresponder à hora local mostrada em seu computador.

Os supervisores, agendadores e administradores também veem suas agendas e as dos agentes em suas equipes no fuso horário atribuído à respectiva conta de usuário. Por exemplo, se um supervisor localizado no fuso horário Central exibir a agenda de um agente que está com fuso horário do Horário do Pacífico, a agenda desse agente será exibida no fuso horário Central, pois é o fuso horário do supervisor.

Os supervisores, agendadores e administradores podem controlar qual o fuso horário exibido em Minha agenda, alterando-o na lista suspensa de fuso horário. Por exemplo, um supervisor pode querer ver a agenda de um agente da mesma forma que o agente a vê, principalmente se esse agente estiver longe do supervisor e a diferença de horas for grande. Nesse caso, o supervisor seleciona o fuso horário local do agente na lista de fuso horário.

NOTA: o fuso horário mostrado na lista Selecionar fuso horário não é o atribuído ao usuário cuja agenda é exibida em Minha agenda. Ele reflete apenas o fuso horário escolhido pelo supervisor para exibir a agenda do agente. A única maneira de saber qual é o fuso horário de exibição de um usuário é procurar o fuso horário definido no registro Usuários dele.

Como imprimir uma agenda

Use a funcionalidade de impressão do navegador para imprimir uma agenda. A exibição recomendada para impressão é Semana, definida para mostrar as agendas diárias por evento, não por hora.

Talvez você tenha que mudar as configurações padrão de impressão para atingir um resultado ideal (ajustar a orientação da página, as margens, etc.) Consulte a documentação do seu navegador sobre como trabalhar com as configurações de impressão.

Como acessar sua agenda fora do trabalho

Os agentes podem exibir suas agendas fora do trabalho por meio de um aplicativo de calendário ou cliente de e-mail em um dispositivo móvel ou computador pessoal. O aplicativo de calendário ou cliente de e-mail exibe sua agenda do WFM como ela aparece na interface do WFM lendo o arquivo de dados do iCalendar no serviço iCalendar do WFM.

Nota: o recurso iCalendar é permitido apenas para agentes, e não para supervisores, agendadores ou administradores.

Nota: os agentes podem exibir somente a própria agenda.

Nota: a codificação de cor que aparece na interface do WFM não é exibida quando você exibe a agenda do WFM no seu dispositivo móvel ou computador pessoal.

Os clientes e dispositivos a seguir têm suporte:

- Dispositivos Apple, como um iPhone ou iPad (em conjunto com o aplicativo Calendário da Apple)
- Microsoft Outlook
- Dispositivos Android, como um tablet ou telefone (em conjunto com um aplicativo de calendário que possa ler um arquivo .ics)

Consulte a documentação do seu cliente ou dispositivo para obter instruções exatas sobre como adicionar ou importar um calendário. Seu dispositivo móvel ou cliente de e-mail geralmente acessará sua agenda no WFM por meio de uma URL. Pergunte ao seu administrador do a URL correta. O formato para a URL é como se segue, onde <servidor base> é o endereço IP do servidor base do WFM:

`https://<servidor base>:4430/calendar` (seguro) ou
`http://<servidor base>:8086/calendar` (não seguro)

Você será solicitado a inserir um nome de usuário e uma senha. Essas são as mesmas credenciais de login que você insere ao se conectar ao WFM. Se

estiver usando o Active Directory, você deverá usar <domínio>\<nome do usuário>.

Agendamento dinâmico de agente

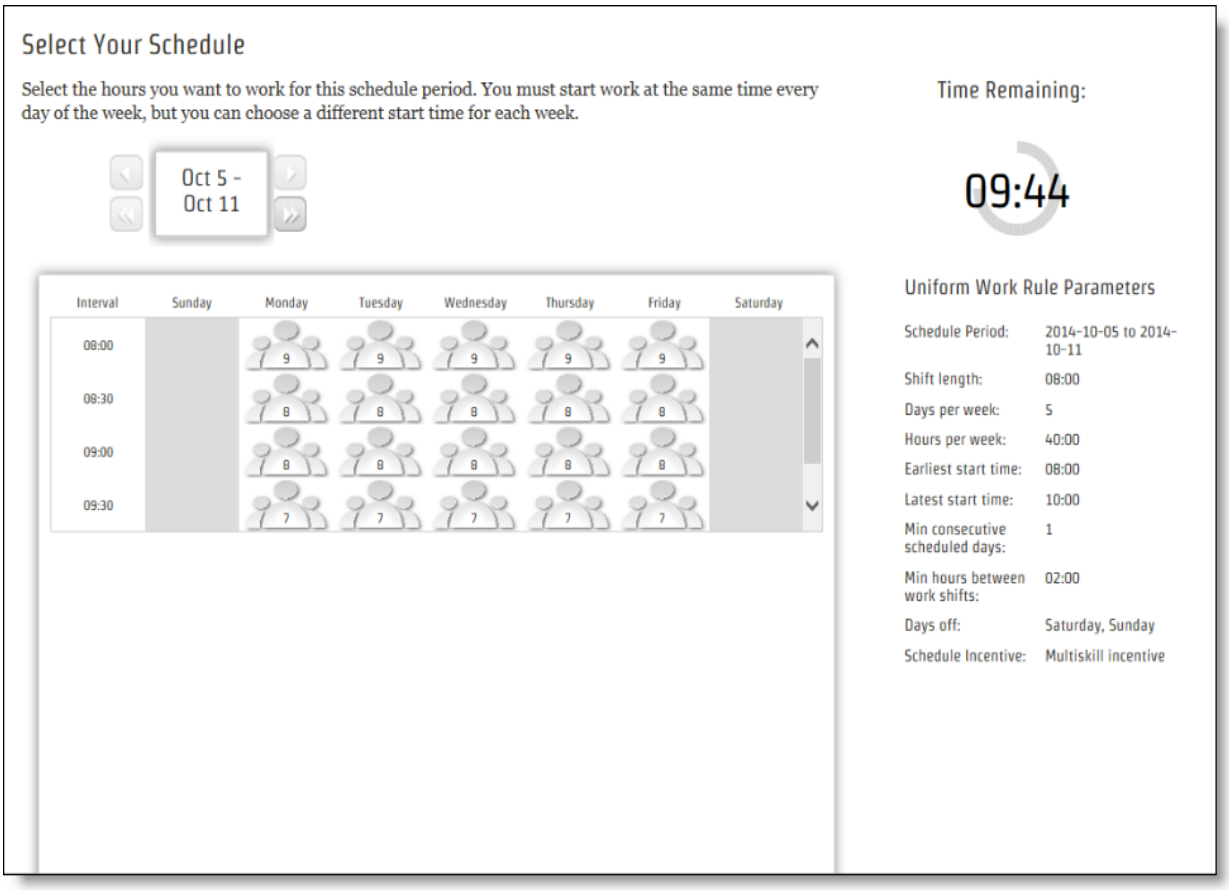
O recurso de agendamento dinâmico permite criar seu próprio agendamento para semanas específicas se configurado para isso pelo administrador ou agendador.

Se você estiver incluído em um evento de agendamento dinâmico, uma exceção de evento aparecerá em seu agendamento diário. A exceção inclui um link que direcionará você para a página Agendamento dinâmico de agente.

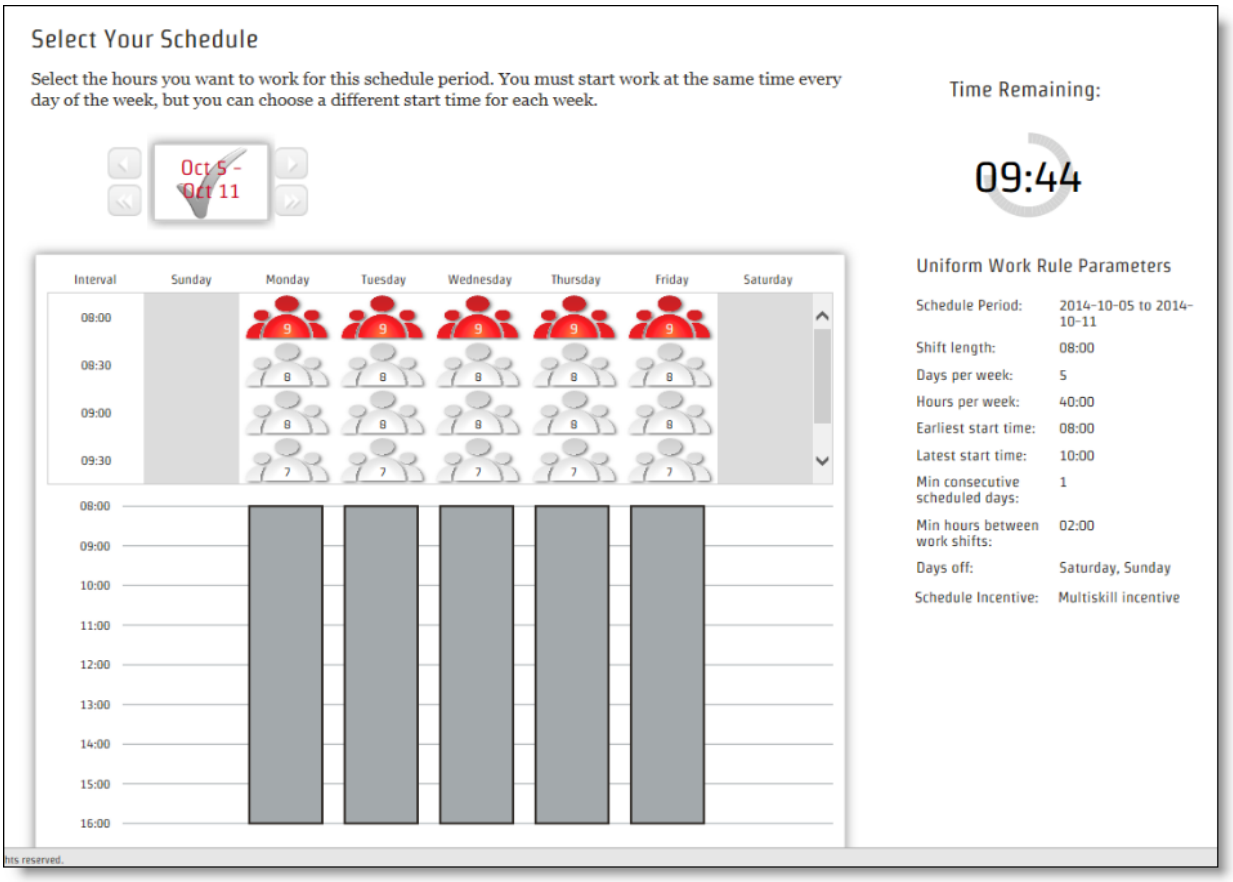
Nota: a única hora em que você pode criar seu agendamento é durante a exceção. Quando essa hora tiver passado, você poderá apenas exibir, e não editar, a página Agendamento dinâmico de agente.

Ao acessar a página pela primeira vez, você verá os seguintes itens:

- Parâmetros de regra de trabalho para o agendamento que criará. Há três tipos de regras de trabalho: uniforme, híbrido e variável.
- Os ícones de equipe que dão uma ideia das necessidades de equipe para os intervalos que cobrem as horas em que você pode iniciar seu turno. Neste gráfico, os parâmetros informam que você pode começar a trabalhar a qualquer hora entre 7:00 e 12:00, de modo que os ícones de equipe são exibidos para cada intervalo de meia hora entre esses horários.
- A contagem regressiva que informa quanto tempo resta para você criar e enviar sua agenda. Assim que a contagem regressiva chegar a zero, você não poderá mais editar nem enviar a agenda.



Quando você selecionar sua agenda, ela será representada por barras cinzas abaixo da seção do ícone de equipe.



Ícones de equipe

Os ícones de equipe representam a necessidade relativa da equipe por um turno que inicie no intervalo.

Você pode ver um número em um ícone de equipe (se seu administrador configurou o agendamento dinâmico para incluí-los). O número comunica a mesma informação que o ícone de equipe; é apenas um meio alternativo de exibi-lo.

O ícone de equipe e o número são determinados de acordo com o tipo de regra de trabalho configurado para o turno de trabalho.

Regra de trabalho	Cálculo
Uniforme	A necessidade média de equipe em todos os dias úteis para turnos que começam nesse intervalo.
Nuvem híbrida	A necessidade média de equipe pela duração do turno nesse dia começando nesse intervalo.
Variável	A necessidade média de equipe pela duração do turno selecionado nesse dia começando nesse intervalo. Quando você exibe a página pela primeira vez, o ícone exibido é baseado na duração mínima de turno configurada. Quando você especifica uma duração de turno, o ícone o e número podem mudar de acordo.

Criação de sua própria agenda

Importante! Você tem um tempo limitado para criar sua agenda. Fique atento à contagem regressiva para que você não ultrapasse o tempo limite. Assim que o temporizador chegar a zero, você não poderá mais editar nem enviar a agenda.

Para criar sua própria agenda, siga estas etapas:

1. Clique no link de exceção de agendamento dinâmico na sua agenda para acessar a página Agendamento dinâmico de agente.

2. Com base nos parâmetros da regra de trabalho listados à direita da grade de agendamento, selecione a hora de início de cada dia que você trabalhará. Use os ícones de equipe para ajudar a determinar quais turnos têm a maioria dos requisitos de equipe e escolha adequadamente.

   Os dias que forem definidos como folgas exibem uma coluna cinza em vez de ícones de equipe.

   Se você estiver agendando de acordo com uma regra de trabalho variável e tiver permissão para selecionar uma folga, não selecione um ícone de equipe para esse dia.

3. Quando todos os dias na semana tiverem sido configurados com um turno de trabalho, uma marca de verificação na caixa de data informará que a semana de trabalho está completa:

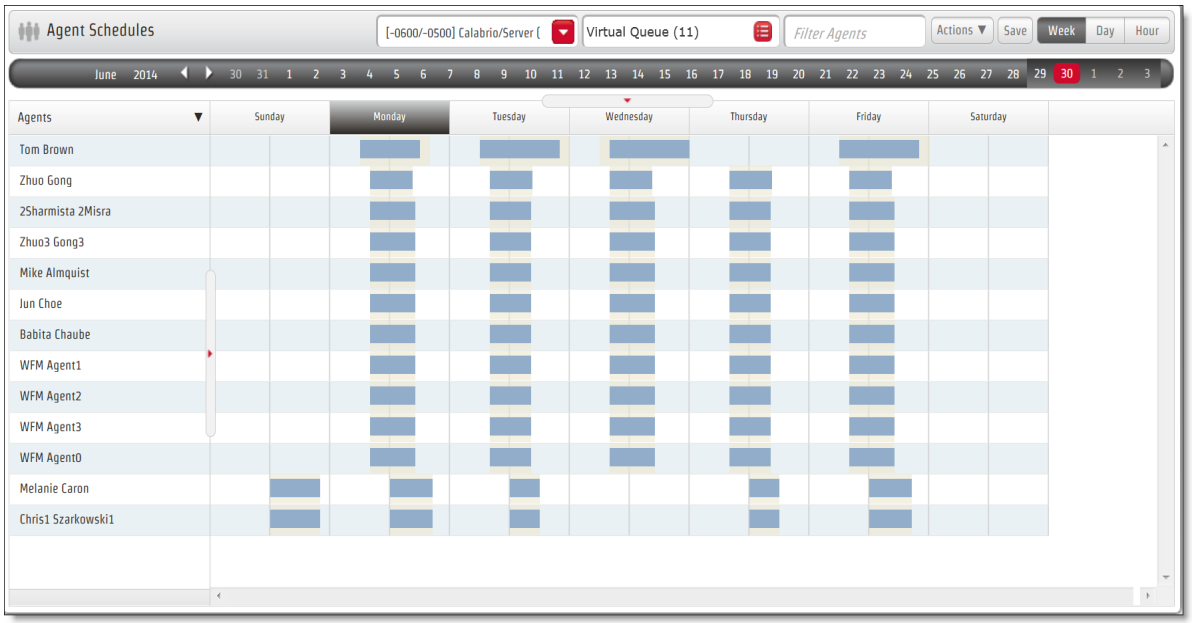
4. Se for agendar mais de uma semana, clique na seta para a direita próxima à caixa de data para ir para a próxima semana e criar um agendamento para a semana em questão.

   Nota: um tipo diferente de regra de trabalho pode ser aplicado a cada semana agendada.

5. Quando você tiver agendado todas as semanas, clique em Enviar.

Agendamentos do Agente

Agendamentos do agente permite que supervisores, agendadores e administradores gerenciem o agendamento dos agentes selecionados atualizando a agenda da produção.



O processo de agendamento de agentes para atividades não relacionadas aos serviços (p. ex., reuniões ou treinamentos) depois de um agendamento ter sido gerado é chamado de planejamento pós-produção. O aplicativo Agendamentos do agente pode ser usado para localizar horários em que os agentes podem ser agendados para atividades, assim o nível de serviço é menos afetado.

Por padrão, Agendamentos do agente é aberto na data atual (hoje). Você pode navegar rapidamente para outra data clicando no mês e no ano e escolhendo o período desejado no menu suspenso.

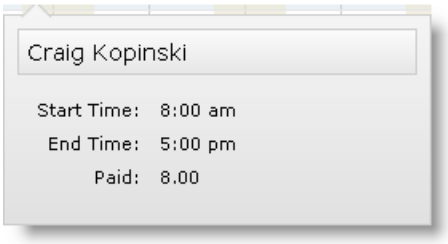
Use Agendamentos do agente para concluir as tarefas a seguir.

- Determinar a hora ideal para agendar uma atividade para que ela tenha menos impacto no nível de serviço e insira a atividade
- Trocar agendamentos entre agentes

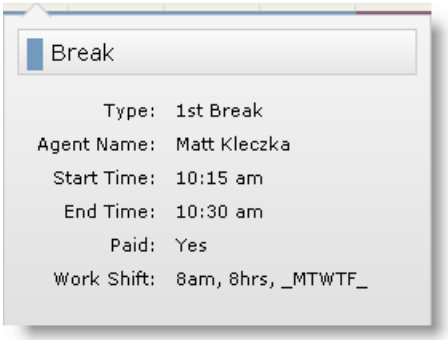
- Monitorar a adesão e a conformidade em tempo real, bem como outras estatísticas de desempenho

Você pode editar os agendamentos apenas de agentes que estejam atribuídos a uma equipe na Exibição principal. Agentes não atribuídos a uma equipe na Exibição principal serão somente leitura e exibirão um ícone de cadeado ao lado de seus nomes.

Uma janela pop-up aparece quando você passa o cursor sobre um agendamento, na página Agendamentos do agente, na opção Dia ou Semana. O pop-up identifica o agente, a hora de início e a hora de término do agente, bem como exibe o número de horas pelas quais o agente é pago.



Uma janela pop-up aparece quando você passa o cursor sobre uma atividade agendada, na página Agendamentos do agente, na opção Hora. O pop-up identifica a atividade, a fila de serviço ou o grupo com várias habilidades, o agente associado à atividade, à fila de serviço ou ao grupo com várias habilidades, a hora de início e de término, seja a atividade paga ou não, e o turno de trabalho.



Nota: algumas vezes, a janela pop-up aparece para mostrar uma hora de início ou término incorreta da atividade. Isso acontece porque as atividades se encontram em duas camadas. A camada inferior na exibição da agenda é usada para atividades de serviço encerrado, em andamento, de atribuição e horas extras. A camada superior é usada para pausas, almoços, projetos e exceções. Se você passar o cursor sobre uma atividade da camada inferior, a janela pop-up mostrará o tempo total da respectiva atividade, sem levar em consideração nenhuma atividade da camada superior que possa estar acima dela.

Barra de Ferramentas de Agendamentos do Agente

A barra de ferramentas Agendamentos do agente controla quais agentes você visualiza na página Agendamentos do agente. Seus campos e botões são descrito na tabela abaixo.

Nota: a página Agendamentos do agente ficará em branco até que você selecione um grupo de filas de serviço, uma fila de serviço ou uma equipe.

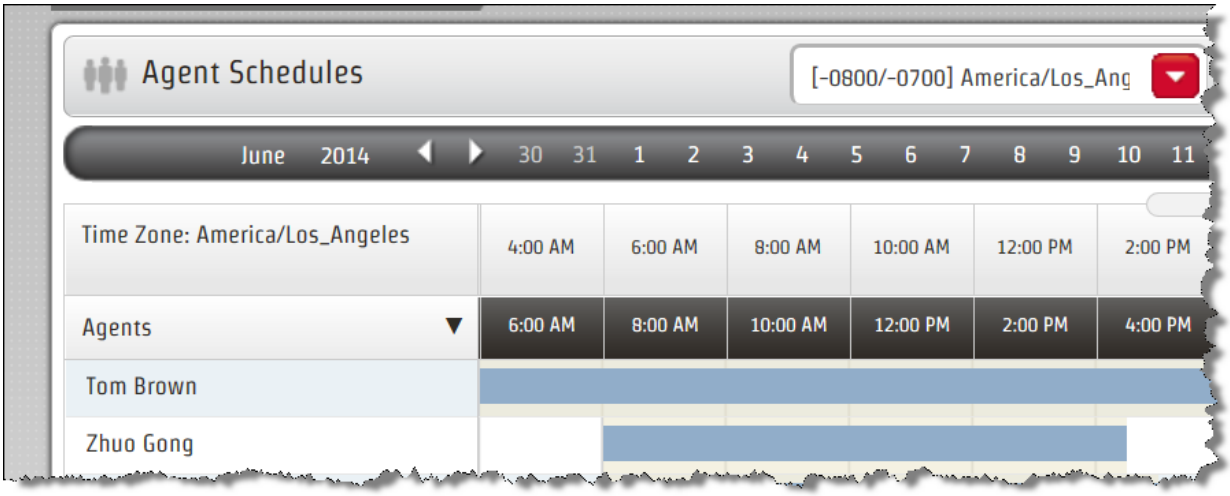
Campo/botão	Descrição
Selecionar fuso horário	Na lista suspensa, escolha sua preferência de fuso horário. O fuso horário do servidor aparece automaticamente neste campo. Quando você altera esse valor, o fuso horário selecionado aparece na linha Fuso horário. O fuso horário do servidor aparece na linha Agentes.

Campo/botão	Descrição
Selecionar Critérios	Escolha o grupo de filas de serviço, a fila de serviço ou a equipe para exibir os agendamentos desses agentes. Para ver agentes que estão agendados para um grupo com várias habilidades, selecione as filas de serviço associadas ao grupo com várias habilidades ou à equipe do agente. Você pode digitar todo ou parte do nome no campo para encontrá-lo mais facilmente. Esse campo não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas. Sua seleção permanece até que você a altere.
Filtrar Agentes	Filtre agentes digitando letras no nome de um agente. Por exemplo, se você digitar “br” no campo, somente os nomes que contiverem as letras “br” serão mostrados. Esse campo não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas.
Ações	Esse botão permite modificar os agendamentos dos agentes pela inserção de atividades e pela troca de agendamentos. Ele também pode mostrar a você a agenda de hoje em um clique e descartar qualquer alteração feita, mas ainda não salva, e encontrar um horário ideal para uma atividade que deseja inserir.
Salvar	Esse botão salva as alterações feitas no banco de dados e atualiza a agenda de produção.
Semana/Dia/Hora	Esses botões permitem que você exiba os agendamentos do agente por semana, dia ou hora. Alterações na data e exibição persistem de sessão para sessão.

Fuso horário

Por padrão, a página Agendamentos do agente exibe os agendamentos no fuso horário do servidor. No entanto, se você selecionar um fuso horário da lista suspensa Fuso horário que seja diferente do fuso horário do servidor, uma linha será adicionada à grade do agendamento, exibindo também esse segundo fuso horário.

Exemplo: a linha de fuso horário na grade da agenda mostra que o fuso horário de Los Angeles, nos EUA, foi selecionado. Como resultado, uma linha rotulada com o nome do fuso horário foi adicionada ao topo da grade do agendamento, que mostra as horas de agendamento no fuso horário do servidor. A linha de fuso horário adicionada é o único local onde as horas do fuso horário selecionado são exibidas. Em qualquer outro lugar da agenda, é usado o fuso horário do servidor.



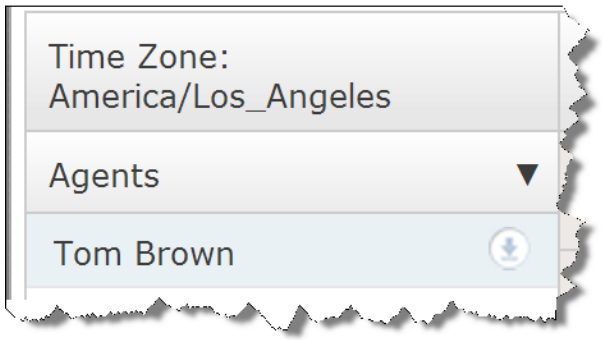
Como ordenar a lista de agentes

Use o ícone de triângulo, no cabeçalho da coluna Agentes, para controlar a forma como os agentes são ordenados na grade da agenda. É possível classificar os agentes em ordem crescente por:

- Nome
- Sobrenome
- Hora de chegada. Os agentes são ordenados conforme a primeira atividade marcada na agenda, depois por nome e sobrenome. Os agentes que estão disponíveis, porém não agendados, são listados depois dos agentes agendados, enquanto os agentes indisponíveis e não agendados são listados por último.
- Classificação. Os agentes são ordenados de acordo com sua classificação, conforme atribuída na página Agentes. Os agentes de classificações iguais são ordenados pelo nome.
- Data de início na empresa. Os agentes são ordenados pelo tempo de serviço na empresa, sendo o mais novo relacionado primeiro.
- Data de início no departamento. Os agentes são ordenados pelo tempo de serviço no departamento, sendo o mais novo relacionado primeiro.

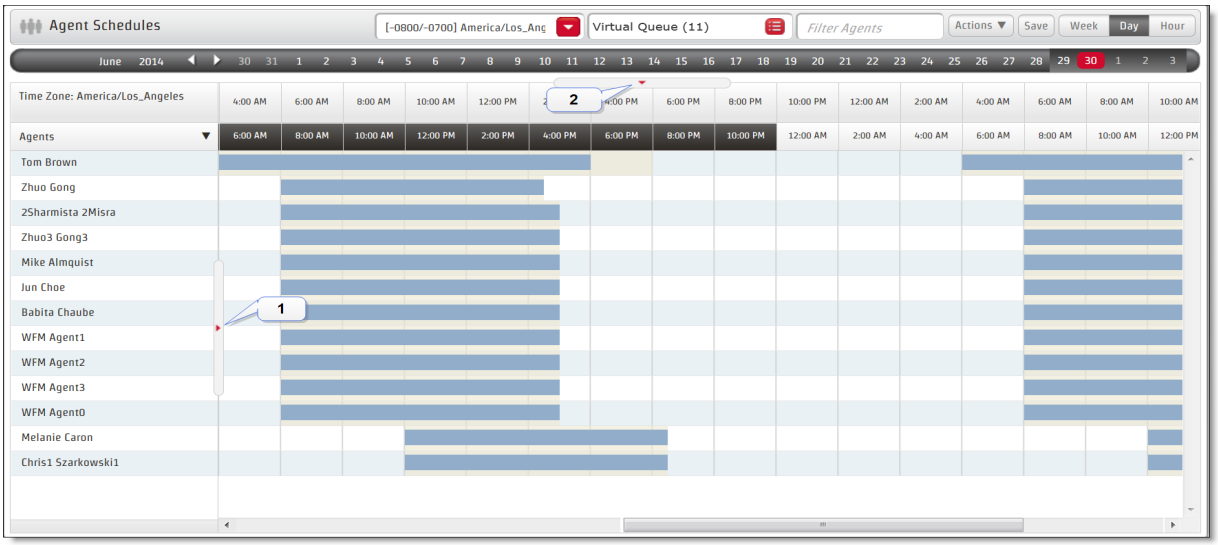
A lista de agentes ainda pode ser mais refinada ao fixar um agente no topo da lista. Ao fixar um agente, ele não é submetido a essa ordenação, aparecendo sempre no topo da lista de agentes na agenda. Você pode fixar vários agentes, e o fixado por último fica no topo.

Para fixar um agente, passe o cursor do mouse sobre o nome dele e clique no ícone da tachinha que aparece ao lado direito da célula (veja abaixo). Para desafixar o agente, clique mais uma vez no ícone, assim o agente será imediatamente submetido ao método de ordenação usado na lista de agentes.



Gavetas

Uma gaveta é um painel que é aberto e fechado ao clicar em um controle na página Agendamentos do agente.



São três as gavetas disponíveis:

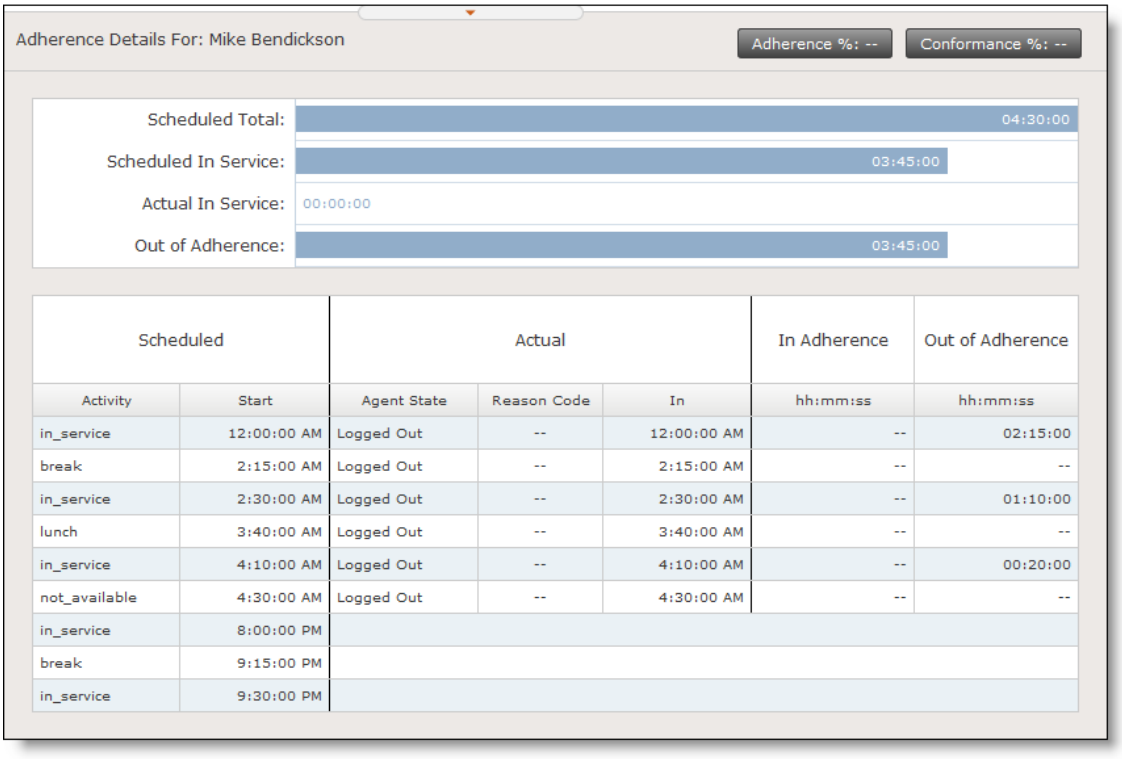
- Gaveta Detalhes da adesão do agente, exibida com um clique no nome do agente na lista Agentes
- Gaveta Adesão, exibida com um clique no controle de seta (número 1 na figura), à direita da lista Agentes
- Gaveta Cobertura, exibida com um clique no controle de seta (número 2 na figura), abaixo da barra de calendário

> **Nota**: a gaveta Cobertura não é disponibilizada quando as agendas do agente são filtradas por grupo de filas de serviço ou equipe.

Gaveta Detalhes de adesão

Ao clicar no nome de um agente na lista Agentes, a gaveta Detalhes de adesão é aberta e fechada. Ela mostra o grau de adesão ao agendamento mantido pelo agente desde o início do dia. A adesão é calculada utilizando os dados de estado

do agente, que são capturados do ACD em tempo real. Por esse motivo, os valores exibidos na parte superior da gaveta Detalhes de adesão (Total de agendados, Agendados em serviço, Reais em serviço e Sem adesão) refletem os dados no momento em que você abriu a gaveta, podendo diferir dos valores mostrados na seção de detalhes. Você pode atualizar os dados na gaveta ao fechá-la e reabri-la.



A gaveta Detalhes de adesão pode ser usada para:

- Comparar as atividades agendadas do agente com as estatísticas em tempo real do ACD sobre o agente.
- Interpretar estatísticas de adesão

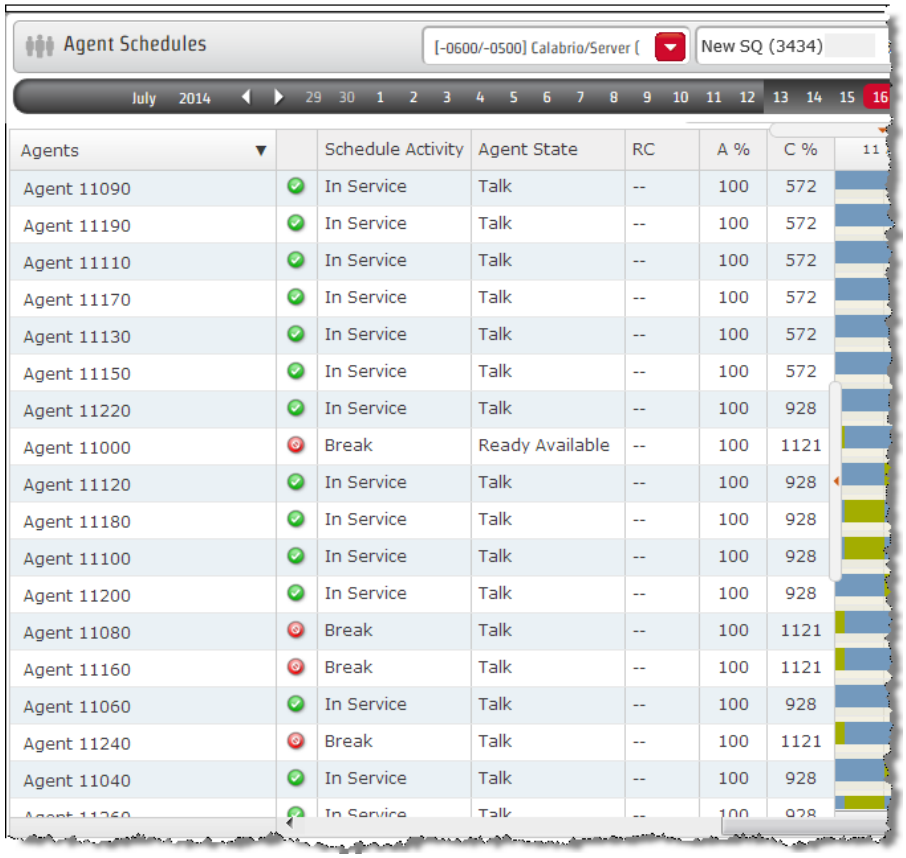
A tabela a seguir descreve os campos da gaveta Detalhes de adesão.

Coluna	Descrição
Adesão %	A pontuação de adesão do agente. O valor da porcentagem é atualizado a cada milissegundo e exibido como valor decimal. **Nota:** esse valor pode diferir do valor % de A na gaveta Adesão, pois cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente e também porque os valores são arredondados na gaveta Adesão.
% de conformidade	A pontuação de conformidade do agente. O valor da porcentagem é atualizado a cada milissegundo e exibido como valor decimal. **Nota:** esse valor pode diferir do valor % de C na gaveta Adesão, pois cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente e também porque os valores são arredondados na gaveta Adesão.
Total Agendado	O tempo total em que o agente está agendado para trabalhar na data selecionada. Se a data selecionada for a data atual, o valor será calculado até a hora atual. Esse valor inclui apenas o tempo pago; o não pago não é incluído.
Agendado em Serviço	O tempo total em que o agente está agendado para permanecer em serviço e disponível para tratar chamadas a partir da data em questão até o momento. Quando os agentes estão em serviço, o estado em que se encontram é pronto para atender a uma chamada ou atendendo a uma chamada.
Real em Serviço	O tempo total em que o agente está pronto ou atendendo a chamadas até o momento na data em questão.

Coluna	Descrição
Fora de Adesão	O tempo total em que o agente está fora de adesão até o momento na data em questão.
Agendado	Uma lista de atividades agendadas e suas horas de início no dia selecionado.
Real	• Estado do agente — o estado do agente no ACD. • Código de motivo — o código de motivo associado aos estados Fora de serviço e Não pronto. • Dentro — a hora na qual o agente entrou no estado de adesão.
Em Adesão	A hora em que cada agente entrou no estado de adesão. Se a data selecionada for a data atual, o valor será calculado até a hora atual.
Fora de Adesão	A hora em que cada agente saiu do estado de adesão. Se a data selecionada for a data atual, o valor será calculado até a hora atual.

Gaveta Adesão

A gaveta Adesão é aberta e fechada quando o controle de seta à direita da lista Agentes é clicado. Ela exibe os dados do agente em tempo real, além dos percentuais de adesão e conformidade referentes aos agentes na lista Agentes. Quando exibidos, os dados são atualizados a cada 30 segundos.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

O WFM coleta do ACD dados de estado do agente em tempo real e os compara com os agendamentos do agente para calcular os percentuais de adesão e conformidade.

Nota: os percentuais de adesão e conformidade na gaveta Adesão são atualizados a cada 30 segundos e arredondados para um número inteiro. Esses percentuais podem ser diferentes dos percentuais exibidos na gaveta Detalhes de adesão, pois cada gaveta é atualizada em um intervalo diferente, e a gaveta Detalhes de adesão exibe os percentuais de adesão e conformidade como um número decimal, e não um número inteiro.

A tabela a seguir lista os campos da gaveta Adesão.

Campo	Descrição
Agentes	O nome do agente.

Campo	Descrição
Bola vermelha ou verde	Uma bola verde indica a adesão do agente. Uma bola vermelha indica a não adesão do agente.
Atividade da agenda	A atividade agendada no momento para o agente.
Estado do Agente	O estado do agente no ACD.
RC	O código de motivo (se houver) associado ao estado do agente no ACD.
A %	Percentual de adesão do agente. Adesão é o percentual de tempo que os agentes seguem suas agendas. Ao calcular a adesão, o WFM leva em conta as horas agendadas de chegada e partida, pausas, almoços e tempo gasto em atividades agendadas e compara as atividades reais com as atividades agendadas a cada milissegundo ao longo do turno de trabalho. Por exemplo, um agente agendado para estar em serviço às 9:00 e encerrar às 16:00 e que cumpre essa agenda durante o dia todo terá 100% de adesão. A adesão é calculada pela fórmula a seguir: [(minutos de adesão da agenda configurada – minutos fora da adesão) ÷ minutos de adesão da agenda configurada] × 100 Em que "minutos de adesão da agenda configurada" representa a soma do tempo agendado para atividades em que a coluna Calcular adesão, no aplicativo Gerenciamento de aplicativos, está definida como Sim. **Nota:** se a fórmula gerar um número negativo, o campo exibirá zero.

Campo	Descrição
C %	Percentual de conformidade do agente. Conformidade é o percentual de tempo que um agente trabalha na quantidade certa, independentemente da hora do dia em que trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. Por exemplo, um agente que está agendado para trabalhar das 8:00 às 16:00, mas que em vez disso trabalha das 10:00 às 18:00, estaria em conformidade, mas não estaria aderindo à agenda. A conformidade é calculada pela seguinte fórmula: (tempo total do agente em estado pronto, em conversa, em espera ou no trabalho) ÷ (total de tempo em serviço agendado) × 100 O tempo em serviço não inclui almoço, pausas, projetos ou exceções.

Gaveta Cobertura

A gaveta Cobertura se aplica apenas a filas de serviço interativas. Para abri-la e fechá-la, basta clicar no controle de seta abaixo da barra do calendário.

A gaveta Cobertura apresenta quatro exibições:

- Cobertura: agendada (exibição padrão)
- Cobertura: redução
- Cobertura: nova previsão
- Intraday: dados

É possível utilizar a gaveta Cobertura para ver como o WFM prevê o que a fila de serviço fará para cada dia e intervalo. Ela mostra se a sua previsão é exata quando comparada com a agenda da produção, além de permitir que você faça alterações na agenda pós-produção.

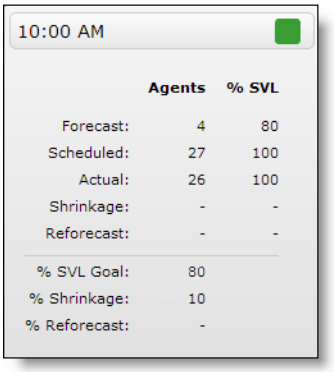
Nota: os dados de nível de serviço de todas as páginas de cobertura são calculados usando os totais diários das exibições Hora e Dia, além dos totais semanais da exibição Semana.

Com base nas métricas exibidas na gaveta Cobertura, é possível editar a agenda para melhorar o objetivo geral do nível de serviço. Por exemplo, você pode reagendar a pausa de um agente para que ocorra 30 minutos mais tarde para poder resolver um problema na equipe. Essa flexibilidade da agenda pode fazer uma grande diferença para se manter o objetivo diário de nível de serviço.

A métrica nessa gaveta é atualizada automaticamente quando a agenda da produção é alterada.

É possível escolher quais informações aparecerão no gráfico de cobertura clicando nos botões de métricas à esquerda do gráfico para ativá-los ou desativá-los. É possível saber se um botão foi ativado se a borda dele mudar de cinza claro para cinza escuro.

Um pop-up aparece quando você clica em uma barra de qualquer gaveta de cobertura.



As informações no pop-up são detalhadas na tabela a seguir.

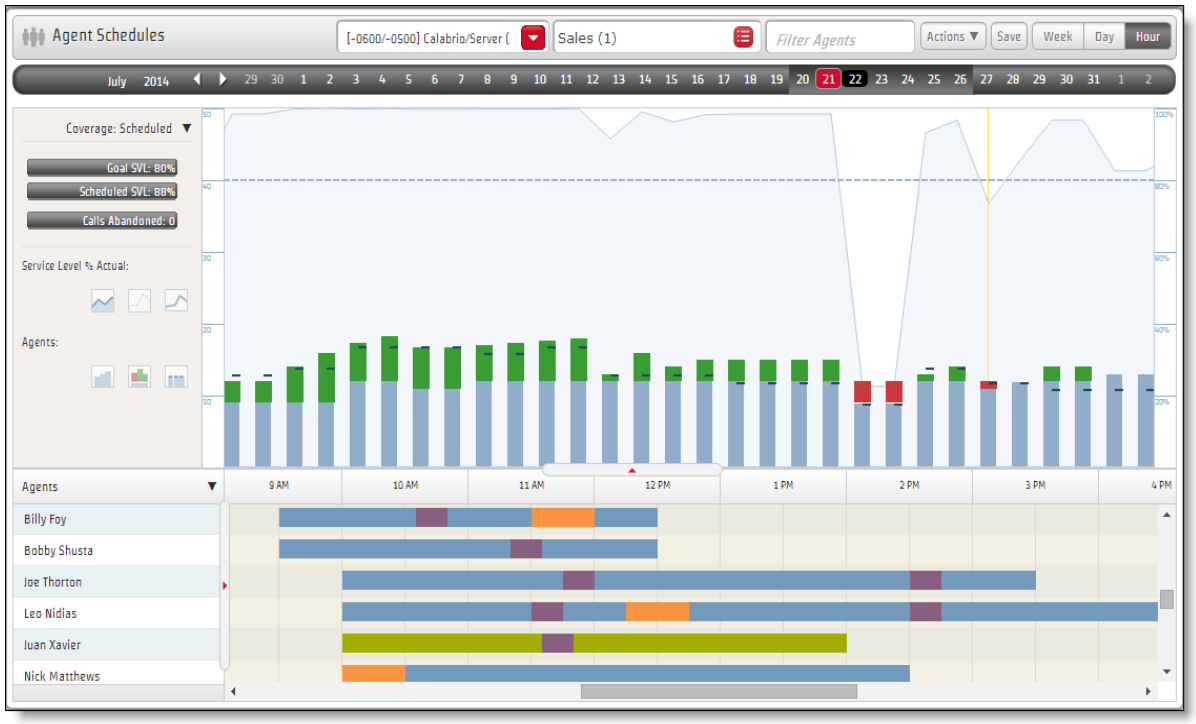
Campo	Descrição
Previsão	O número de agentes e o percentual de nível de serviço previstos para o intervalo.

Campo	Descrição
Agendado	O número de agentes e o percentual de nível de serviço agendados para o intervalo. **Nota**: se um agente foi agendado para um grupo com várias habilidades, o agente contribuirá para o peso da fila de serviço com o número de agentes agendados. Por exemplo, se a fila de serviço tiver um peso de 30% no grupo com várias habilidades, um agente agendado para o grupo com várias habilidades contribuirá com 0,3 agentes agendados para essa fila de serviço.
Real	O número real de agentes e o percentual de nível de serviço do intervalo.
Redução	O número de agentes depois que a redução é aplicada ao número de agentes agendados e o percentual de nível de serviço esperados para o número de agentes.
Nova previsão	O novo número previsto de agentes baseado no novo número previsto de contatos e o novo tempo médio de tratamento previsto conforme o objetivo de nível de serviço desejado (percentual e segundos).
% de objetivo SVL	O percentual da meta de nível de serviço.
% de redução	O percentual de redução aplicado ao intervalo.
% de nova previsão	O novo percentual previsto da meta de nível de serviço.

Exibição Cobertura: agendada

A exibição Cobertura: agendada é a exibição padrão da gaveta Cobertura. Ela mostra até que ponto a fila de serviço está atendendo à meta de nível de serviço

fazendo uma comparação entre os dados em tempo real e a agenda da produção.



Ao clicar nos devidos botões para ativá-los ou desativá-los, o gráfico pode exibir as seguintes métricas:

- % de nível de serviço agendado
- Meta de % de nível de serviço
- % de nível de serviço real
- Agentes Agendados
- Previsão de Agentes
- Agentes Reais

O painel esquerdo também exibe as seguintes métricas para o período de tempo selecionado:

- % do objetivo SVL
- % do SVL agendado
- Chamadas Abandonadas

Como interpretar o gráfico

O gráfico da exibição Cobertura: agendada mostra uma barra empilhada e um gráfico de linha de um dia específico. As barras e linhas estão codificadas por cor para auxiliar na interpretação. Cada barra representa um intervalo de 15 minutos nas exibições de dia e hora e um intervalo de 60 minutos na exibição de semana.

A tabela a seguir descreve as cores usadas na barra empilhada para cada intervalo.

Cor	Agentes Agendados
Azul Claro	Número de agentes agendados.
Azul Escuro	Número real de agentes.
Vermelho	O número de agentes previsto indica que há uma carência de agentes.
Verde	O número de agentes previsto indica que há um excesso de agentes agendados.

Para determinar a hora mais conveniente para inserir uma atividade, compare os Agentes agendados com a Previsão de agentes no gráfico. É possível utilizar o intervalo para determinar o número de agentes que está disponível para a atividade planejada sem afetar a cobertura.

Se houver agentes extras disponíveis, você poderá agendar uma atividade sem afetar o objetivo de nível de serviço. Por exemplo, se o intervalo entre 10:30 e 11:00 tiver um excesso de 4 agentes agendados, será possível agendar uma reunião de 30 minutos com quatro agentes durante esse período.

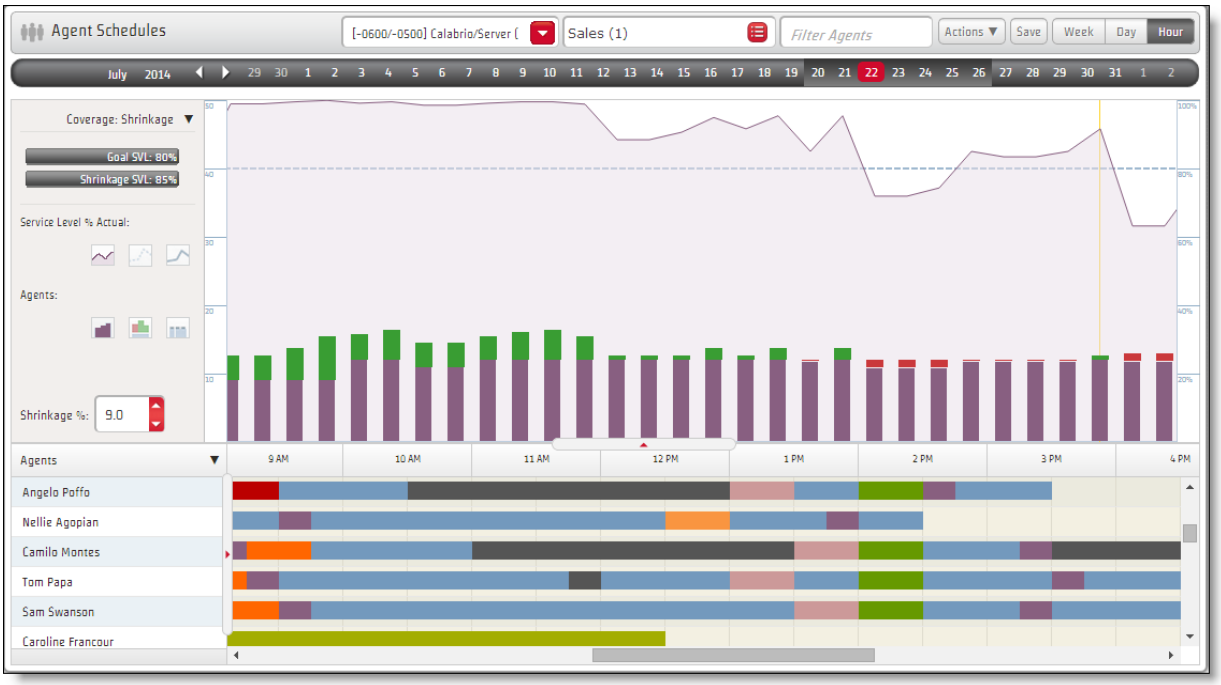
Se houver menos agentes agendados do que o exigido pela previsão, será preciso alterar as agendas dos agentes para atender à exigência da agenda.

A tabela a seguir descreve as linhas usadas para representar os diferentes níveis de serviço. O gráfico exibe a pontuação no nível de serviço agendado, objetivo e real. É possível comparar as pontuações do nível de serviço real com o nível de serviço agendado e o objetivo de nível de serviço para saber exatamente o que está ocorrendo na central de contato. O gráfico mostra até que ponto a central de contato atingiu seu objetivo de nível de serviço.

Linha	Nível de Serviço
Linha azul claro	% de nível de serviço agendado
Linha azul pontilhada	Meta de % de nível de serviço
Linha azul escuro	% de nível de serviço real

Exibição Cobertura: redução

A exibição Cobertura: redução mostra o efeito da redução sobre a capacidade da agenda de atender ao nível de serviço. Você pode ajustar o percentual de redução para ver como ele afeta a conquista de uma meta de nível de serviço.



Ao clicar nos devidos botões para ativá-los ou desativá-los, o gráfico pode exibir as seguintes métricas:

- % de redução no nível de serviço
- Meta de % de nível de serviço
- % de nível de serviço real

- Redução de agentes
- Previsão de Agentes
- Agentes Reais

O campo % de redução sempre exibe o percentual de redução configurado, como ou sem a aplicação da redução na execução da agenda. Se a agenda tiver sido executada sem redução ou com índices de redução definidos como 0 e, se o percentual de redução tiver sido alterado depois do fato, será exibido o percentual de redução atual.

Você pode ajustar para mais ou menos o percentual e analisar como essas alterações afetam a agenda, bem como usar essas informações para decidir se a agenda deve ser ajustada de forma a atender ao objetivo de nível de serviço.

Para ajustar o percentual de redução, faça o seguinte:

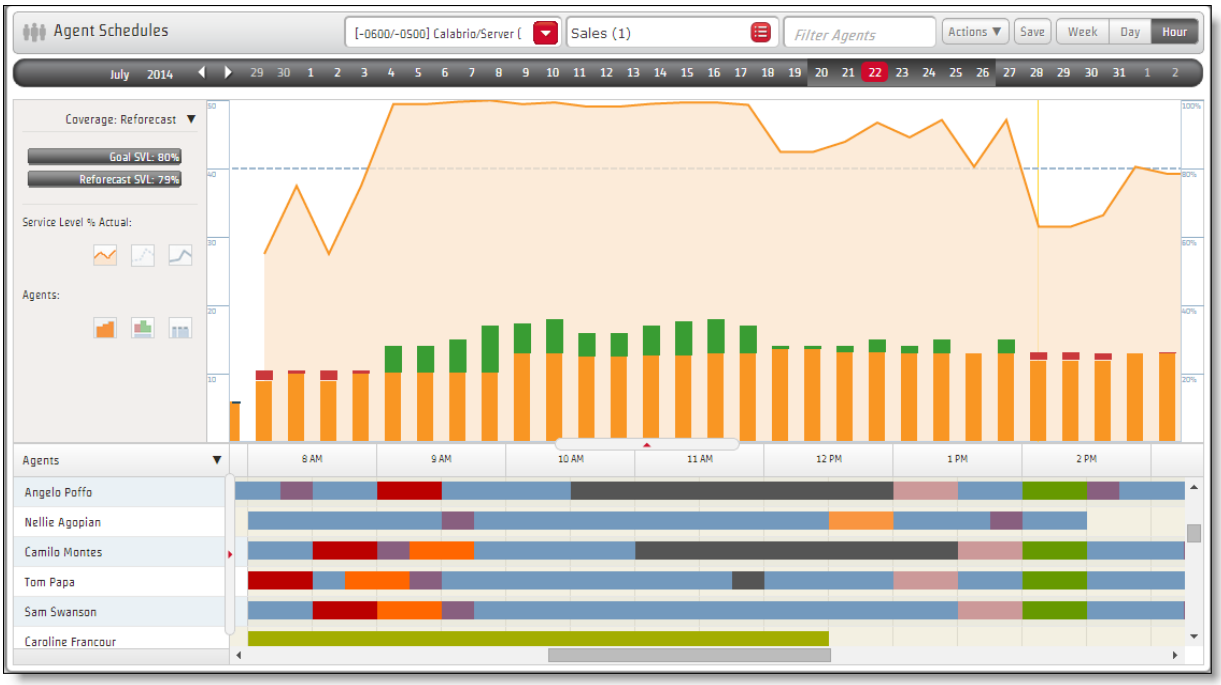
1. No campo % de redução, use as setas para cima e para baixo e altere o valor do percentual de redução.
2. Clique em qualquer lugar do gráfico para aplicar o novo percentual de redução a cada intervalo. O gráfico é atualizado, refletindo o novo percentual de redução.

O valor de % de redução volta ao valor padrão assim que você atualiza a janela. Não é possível salvar o percentual de redução revisado.

Exibição Cobertura: nova previsão

A exibição Cobertura: nova previsão mostra o impacto das métricas de nova previsão sobre os dados de cobertura, assim os agendamentos podem ser editados com base nas informações que as métricas de nova previsão sugerirem.

Nota: o nível de zoom deve ser definido para Hora, de modo a exibir a exibição Nova previsão.



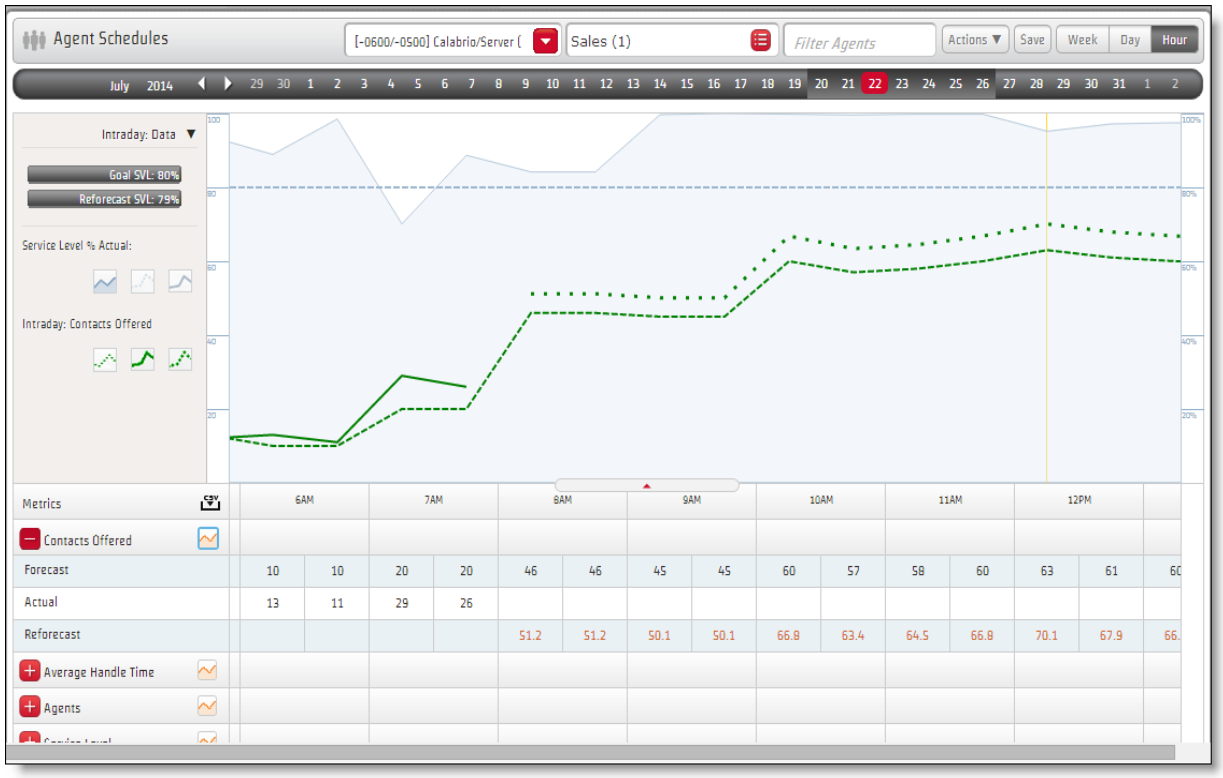
Ao clicar nos devidos botões para ativá-los ou desativá-los, o gráfico pode exibir as seguintes métricas:

- Nova previsão de nível de serviço
- Meta de % de nível de serviço
- % de nível de serviço real
- Agentes Agendados
- Nova previsão de agentes
- Agentes Reais

Exibição Intraday: dados

A exibição Intraday: dados mostra uma comparação entre os dados reais e os dados previstos em forma de gráfico.

> **Nota**: o nível de zoom deve ser definido para Hora, de modo a exibir a exibição Intraday: dados.



Ao clicar nos devidos botões para ativá-los ou desativá-los, o gráfico pode exibir as seguintes métricas:

- % de nível de serviço — agendados, objetivo e real (sempre disponível)
- Contatos oferecidos — previsão, real e nova previsão (disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Contatos oferecidos, é clicado)
- Tempo médio de tratamento — previsão, real e nova previsão (disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Tempo médio de tratamento, é clicado)
- Agentes — agendados, previsão, real e nova previsão (disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Agentes, é clicado)
- Nível de serviço — nova previsão (disponível quando o botão Mostrar no gráfico, na gaveta Nível de serviço, é clicado)

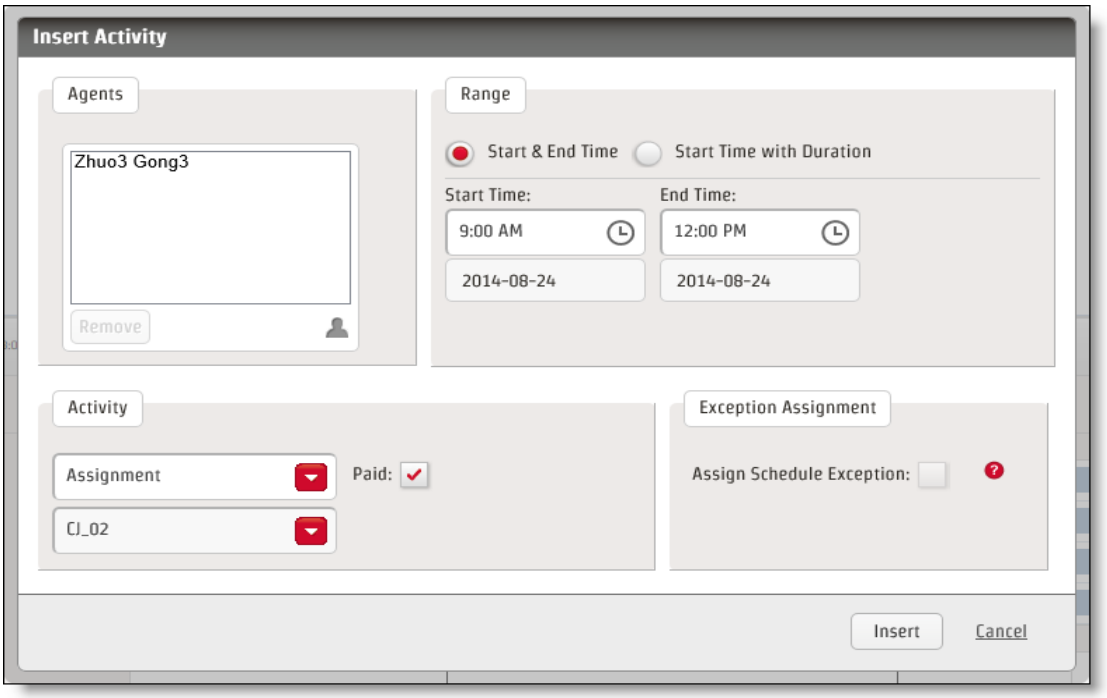
Os dados usados para criar o gráfico são apresentados em formato tabular, em gavetas que aparecem na parte inferior do gráfico. As gavetas tabulares mostram as seguintes métricas para intervalos de 30 minutos:

- Contatos oferecidos (previsão, real e nova previsão)
- Tempo médio de tratamento (previsão, real e nova previsão)
- Agentes (previsão, agendados, real e nova previsão)
- Nível de serviço (previsão, agendado, real e nova previsão)

É possível exportar os dados tabulares em formato CSV clicando no ícone de download do CSV à direita do rótulo Métricas.

Inserir Atividade

A caixa de diálogo Inserir atividade permite que você adicione uma atividade à agenda do agente.



A tabela a seguir descreve os campos da caixa de diálogo Inserir atividade.

Campo	Descrição
Agentes	Os agentes envolvidos com essa atividade. Clique no campo Seleção de agente para escolher um ou mais agentes na lista. Somente os agentes atribuídos à equipe na Exibição principal aparecem nesta lista.
Remover	Exclui um ou mais agentes selecionados da lista.
Intervalo	Escolha uma opção de intervalo de datas, Horas de início e término ou Hora de início com duração.
Hora Inicial	A hora e data quando a atividade é iniciada. • Campo Hora—exibe 12:00 por padrão. É possível digitar a hora de início em incrementos de 5 minutos no campo de hora ou selecionar a hora de início na lista suspensa em incrementos de meia hora. • Campo Data—a data escolhida para a atividade. A data padrão é hoje.
Duração	A duração da atividade em horas e minutos. Essa opção é exibida somente quando você seleciona Hora de início com duração.
Hora de término	A hora e data quando a atividade é terminada. • Campo Hora—exibe 12:00 por padrão. É possível digitar a hora de início em incrementos de 5 minutos no campo de hora ou selecionar a hora de início na lista suspensa em incrementos de meia hora. • Campo Data—a data escolhida para a atividade. A data padrão é amanhã.
Selecionar atividade	Selecione o tipo de atividade a ser inserida na agenda.

Campo	Descrição
Critérios da pesquisa	Selecionar o tipo de fila. O campo Selecionar tipo aparece apenas para atividades que possam ser especificadas.
Pago	Marque a caixa de seleção Pago se a atividade agendada considerar o número de horas trabalhadas do agente durante a semana. A caixa de seleção é marcada ou desmarcada por padrão, dependendo da atividade selecionada.
Atribuir exceção da agenda	Habilitada apenas quando você seleciona Exceção como atividade. Marque a caixa de seleção se desejar que a exceção da agenda seja salva na lista de exceções da agenda do agente; assim, se a agenda for executada novamente, a exceção aparecerá na agenda do agente. Se não você não selecionar a caixa, a exceção será perdida se a agenda for executada novamente.

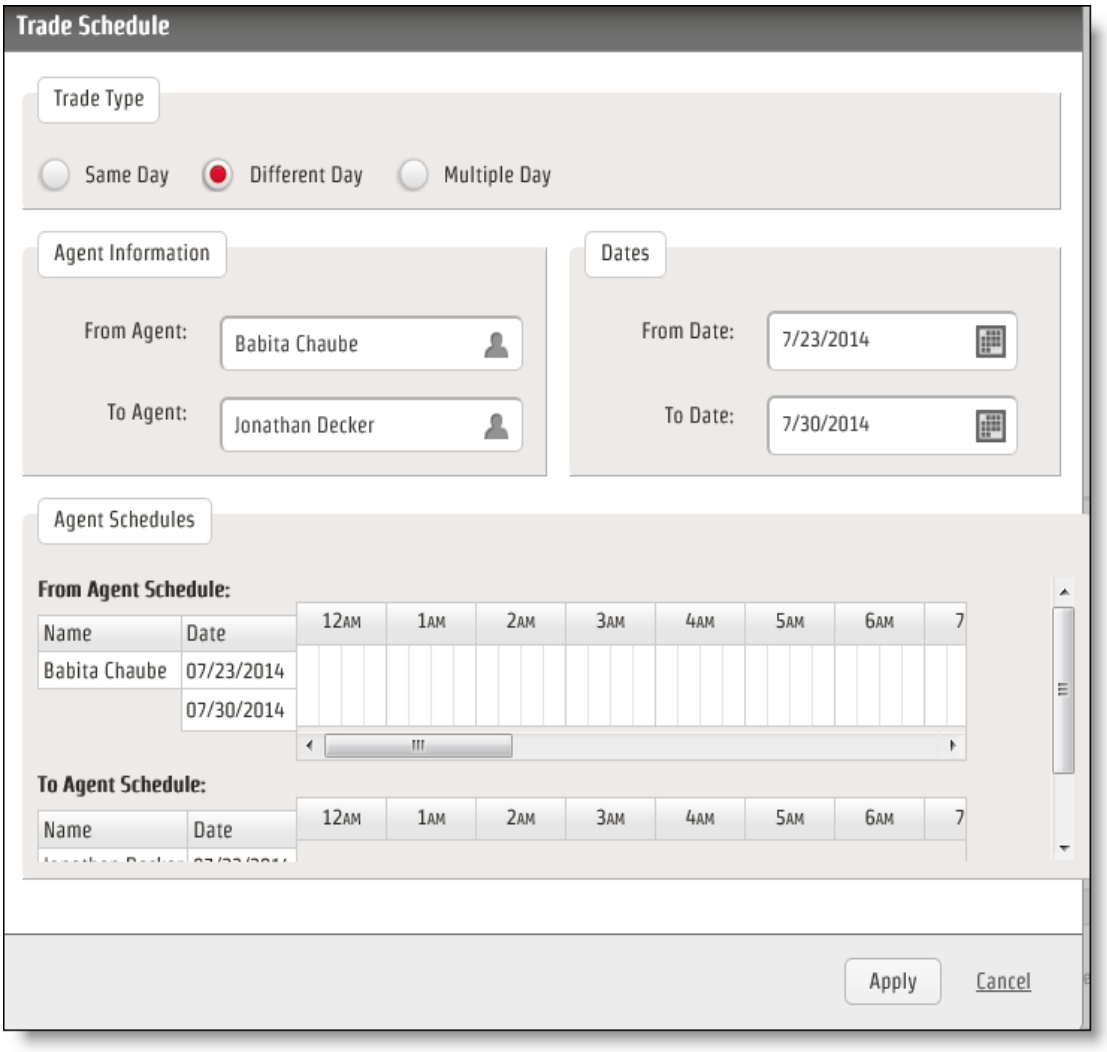
Inserção de uma Atividade

Siga estas etapas para inserir uma atividade em um ou mais agendamentos do agente. A agenda do agente para o grupo de filas de serviço, a fila de serviço ou a equipe desejados deve aparecer.

1. Na página Agendamentos do agente, escolha uma das opções a seguir:
   - Escolha Ações > Inserir atividade, na barra de ferramentas Agendamentos do agente, para exibir uma caixa de diálogo Inserir atividade em branco.
   - Clique com o botão direito na atividade agendada do agente, no agendamento, e selecione Inserir, exibindo a caixa de diálogo Inserir atividade com informações sobre a atividade agendada que foi inserida.
2. Preencha os campos da caixa de diálogo como preferir e clique em Inserir para colocar a nova atividade no agendamento do agente.
3. Clique em Salvar para salvar a alteração feita no agendamento.

Trocar agendamento

A caixa de diálogo Trocar agendamento permite trocar agendamentos entre dois agentes.



É possível trocar agendamentos do mesmo dia, de dias diferentes ou de vários dias. Ao trocar os agendamentos dos agentes, quando um agendamento passa da meia-noite, o dia de início do trabalho do agente é aquele em que o agendamento começou.

A tabela a seguir descreve os campos da caixa de diálogo Trocar Agendamento.

Campo	Descrição
Tipo de Troca	O tipo de troca desta ação. Suas opções são: • Mesmo Dia—troca os agendamentos no mesmo dia. Quando essa opção é selecionada, é exibido o campo Data de agendamento. Essa opção é selecionada por padrão. Por exemplo, use essa opção para trocar o agendamento das 7:00 às 15:00 do Agente A pelo agendamento das 9:00 às 17:00 do Agente B no mesmo dia. • Dias diferentes — troca os agendamentos de dois dias. Ao selecionar essa opção, os campos Desde a data e Até a data aparecem. Essa opção funciona exatamente como a opção Mesmo dia, apenas em dois dias distintos. Por exemplo, se você escolher 23/1/2012 no campo Desde a data e 25/1/2012 no campo Até a data, os agendamentos de segunda-feira (23) e quarta-feira (25) do Agente A serão trocados pelos agendamentos de segunda-feira e quarta-feira do Agente B. • Vários dias—troca agendamentos de diversos dias. Quanto essa opção é selecionada, são exibidos os campos Data de início e Data de término. Por exemplo, ao escolher 23/01/2012 no campo Data de início e 27/01/2012 no campo Data de término, você trocará o agendamento da segunda-feira (23) das 7:00 às 15:00 do Agente A pelo agendamento da segunda-feira (23) das 9:00 às 17:00 mais a terça-feira (24), a quarta-feira (25), a quinta-feira (26) e a sexta-feira (27) do Agente B.

Campo	Descrição
Informação do Agente	Os agentes envolvidos na troca. • Do agente — o primeiro agente cujo agendamento você deseja trocar • Para o agente—o segundo agente cuja agenda você deseja trocar Somente os agentes atribuídos à equipe na Exibição principal aparecem na lista Do agente ou Para o agente.
Datas	As datas envolvidas na troca. As possíveis datas de troca são: • Data de agendamento — a data em que você deseja trocar os agendamentos. Digite a data, no formato dd/mm/aaaa, ou clique no campo e escolha a data no pop-up Calendário. • A partir da data—a primeira data agendada envolvida na troca. • Até a data—a segunda data agendada envolvida na troca. • Data de início — o primeiro dia do turno de trabalho que se deseja trocar. • Data de término — o último dia do turno de trabalho que se deseja trocar.

Campo	Descrição
Agendamentos do Agente	O agendamento dos dois agentes exibido lado a lado possibilita uma comparação entre os agendamentos antes de você clicar em Aplicar. • Do agendamento do agente—o agendamento atual do primeiro agente. • Para o agendamento do agente—o agendamento atual do segundo agente. Você recebe informações sobre a disponibilidade, a equipe, o fuso horário, as exceções, a fila de serviço, os turnos sobrepostos e o mapeamento de habilidades de Para o agente, que ajudam a decidir se a troca é viável.

Troca de agendamentos entre agentes

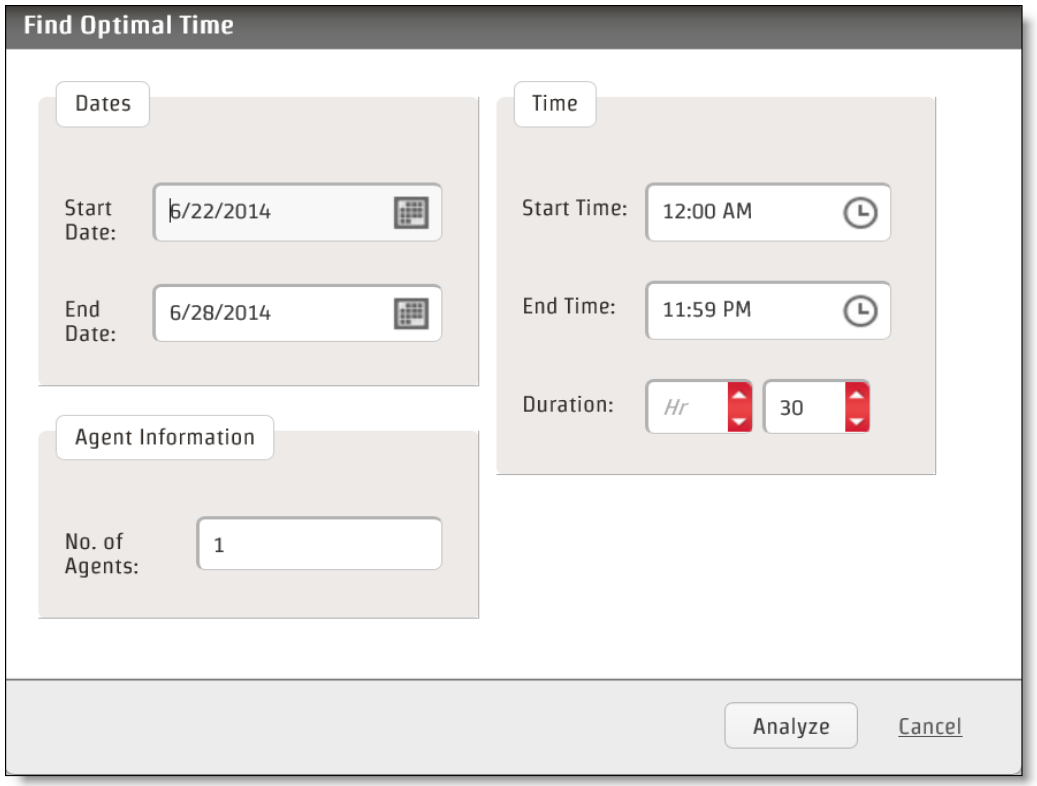
Para trocar agendas entre dois agentes:

1. Clique em ações > Trocar agendamento para exibir essa caixa de diálogo.
2. Preencha os campos.
3. Clique em Aplicar. Os agendamentos trocados são imediatamente aplicados à agenda da produção.

Nota: para que ocorra a troca de agendamentos, ambos os agentes devem estar incluídos em uma agenda que foi criada para o período da troca.

Localizar hora ideal

A caixa de diálogo Localizar hora ideal ajuda você a localizar a melhor hora na agenda do agente para inserir uma atividade, de modo que ela afete minimamente o nível de serviço.



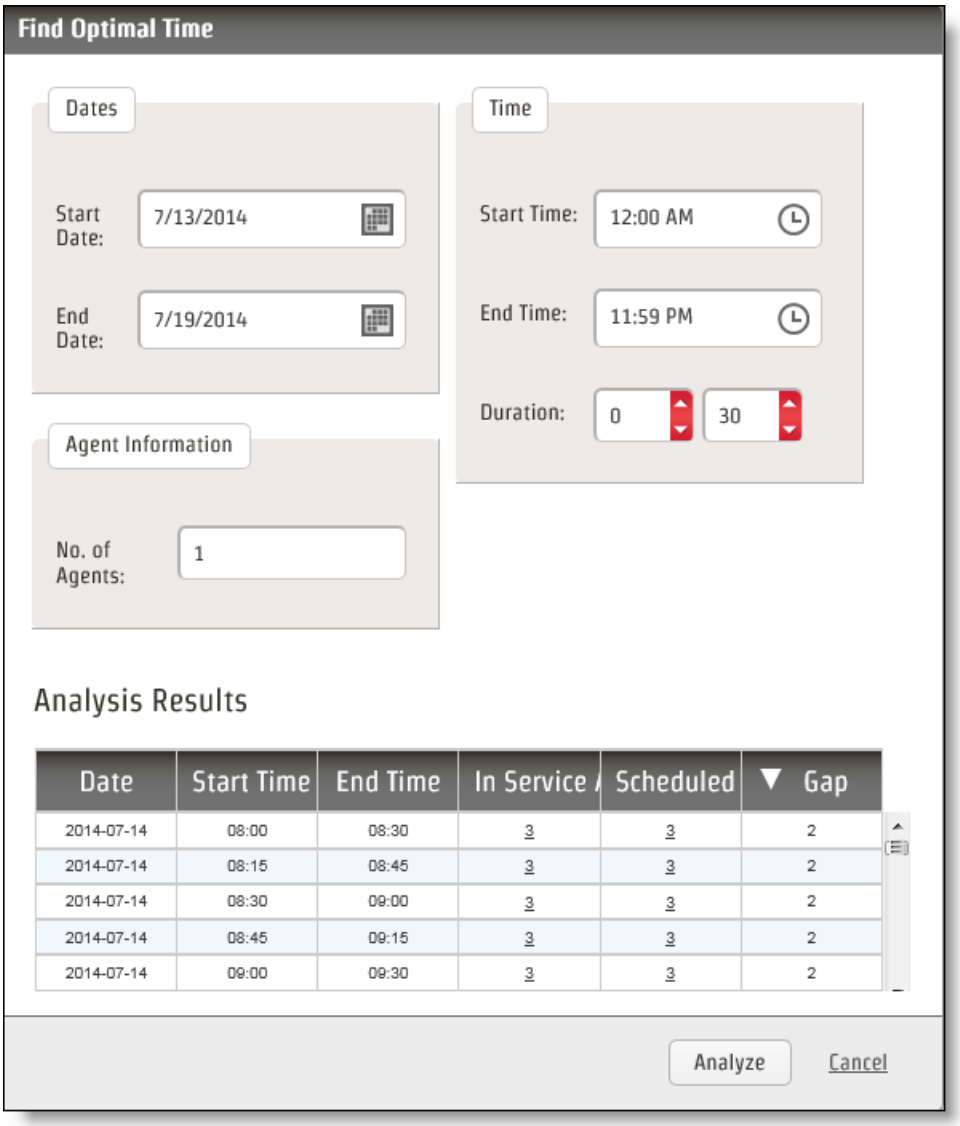
A tabela a seguir descreve os campos da caixa de diálogo Localizar hora ideal.

Campo	Descrição
Data de início	Insira a data de início do intervalo de datas no qual a atividade deverá ocorrer. Por padrão, esse é o primeiro dia da semana da agenda que você está exibindo. Você pode escolher uma data nesta semana.
Data de término	Insira a data de término do intervalo de datas no qual a atividade deverá ocorrer. Por padrão, esse é o fim da semana da agenda que você está exibindo. Você pode escolher qualquer data na semana.
Hora Inicial	A hora na qual a atividade pode ser iniciada.
Hora de término	A hora na qual a atividade pode ser encerrada.
Duração	Quanto tempo a atividade deve durar.

Campo	Descrição
N° de agentes	O número de agentes que você deseja que realizem a atividade.

Localização da hora ideal

Depois de preencher os campos na caixa de diálogo Localizar hora ideal, clique em Analisar. O WFM localiza as melhores horas para a atividade e as relaciona no submenu Resultados da análise.

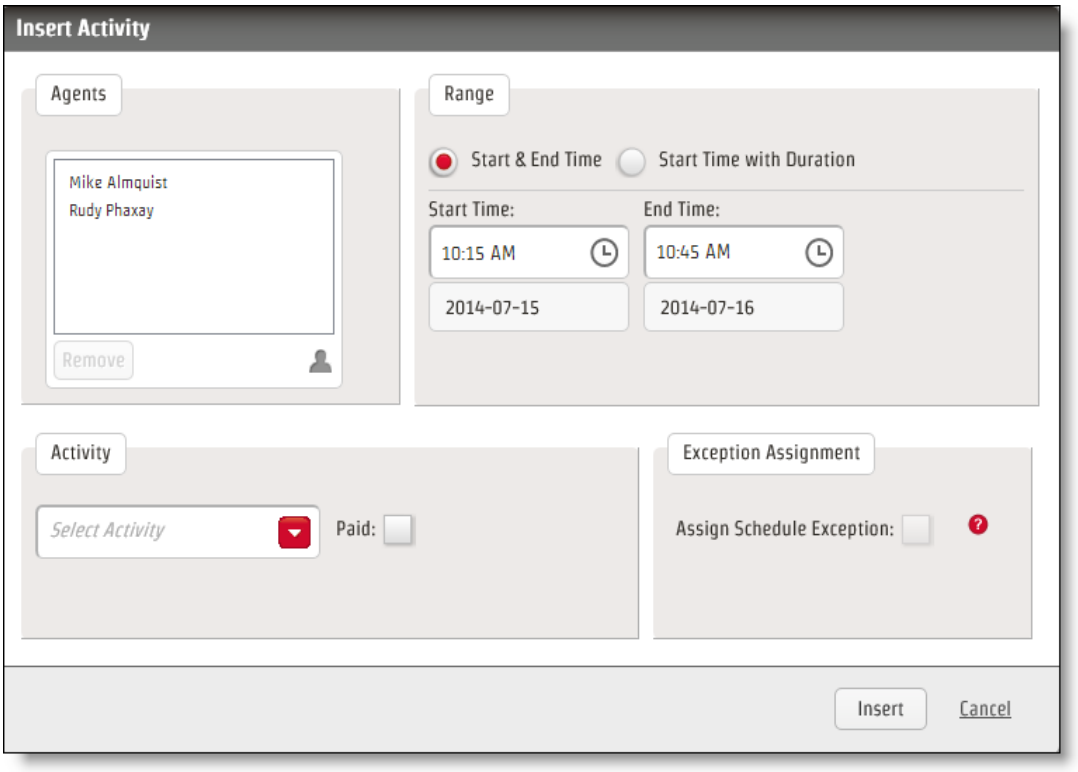


A tabela Resultados da análise relaciona o intervalo de tempo do candidato para a atividade. Os campos da tabela são os seguintes:

Campo	Descrição
Data	Data do intervalo de tempo.
Hora Inicial	Hora inicial do intervalo de tempo.
Hora de término	Hora de término do intervalo de tempo.
Agentes em serviço	O número de agentes que estão em serviço durante todo o intervalo de tempo.
Agendado	O número de agentes que estão agendados durante o intervalo de tempo. Eles podem se encontrar em várias situações: em serviço, em hora de descanso, em uma reunião, etc.
Lacuna	O intervalo positivo ou negativo entre o número de agentes previstos e agentes realmente agendados. Um número positivo indica excesso de pessoal e um número negativo indica falta de pessoal.

Use o valor do intervalo para ajudar na decisão de intervalo de tempo usar para a atividade.

Depois de decidir, clique no número com hiperlink nos campos Agentes em serviço ou Agentes agendados do seu intervalo de tempo selecionado. Essa ação abre a caixa de diálogo Inserir atividade com os campos Intervalo preenchidos automaticamente de acordo com a sua seleção de intervalo de tempo.



Os nomes dos agentes que estavam nos campos Agentes em serviço ou Agendados na tabela Resultados da análise são listados no painel Agentes. Selecione os agentes que deseja que realizem a atividade, preencha as seções Atribuição de exceção e Atividade e, em seguida, clique em Inserir e em Salvar para adicionar a atividade às agendas desses agentes.

Como modificar agendas usando a opção de arrastar e soltar

É possível alterar as horas de início e término do agendamento de um agente e mover as atividades agendadas no dia usando a técnica de arrastar e soltar.

Com os agendamentos abertos na exibição de Hora, clique duas vezes na barra de agendamento do agente de modo a dar início à técnica de arrastar e soltar. Ao fazer isso, a barra de agendamento é dividida em duas. O tempo em geral, como Tempo em serviço, torna-se a barra inferior, e o tempo específico, como exceções e pausas, torna-se a barra superior.

- Use o cursor para arrastar as extremidades da barra inferior para a esquerda e para a direita a fim de alterar as horas de início e término.
- Na barra superior, use o cursor para arrastar uma atividade agendada para um novo horário.

Nota: uma exceção de evento do agendamento dinâmico que esteja fora do Tempo em serviço do agente não pode ser movida.

Para salvar as alterações feitas no agendamento, clique em Salvar. Se desejar cancelar as alterações feitas, mas ainda não salvas, clique no botão Atualizar do navegador para recarregar a página com o agendamento original.

Agendamento dinâmico

Se os agentes tiverem sido configurados para criar suas próprias agendas usando o recurso de agendamento dinâmico, essas agendas solicitadas estarão disponíveis para revisão e edição pelos administradores e agendadores antes que as agendas reais sejam executadas.

Para revisar e editar a página de agendamento dinâmico de um agente:

1. Na barra de ferramentas, selecione Agendas e planejamento > Minha agenda.
2. Selecione o agente cuja página de agendamento dinâmico você deseja exibir e, em seguida, navegue até a agenda no dia em que o agente recebeu a exceção de evento do agendamento dinâmico.
3. Na exceção, clique no link para exibir a página.
4. Revise e edite, conforme desejado, e clique em Enviar.

Para obter informações sobre o agendamento dinâmico do agente consulte as seguintes páginas:

Agendamento dinâmico de agente

Ícones de equipe

Criação de sua própria agenda

Planejamento

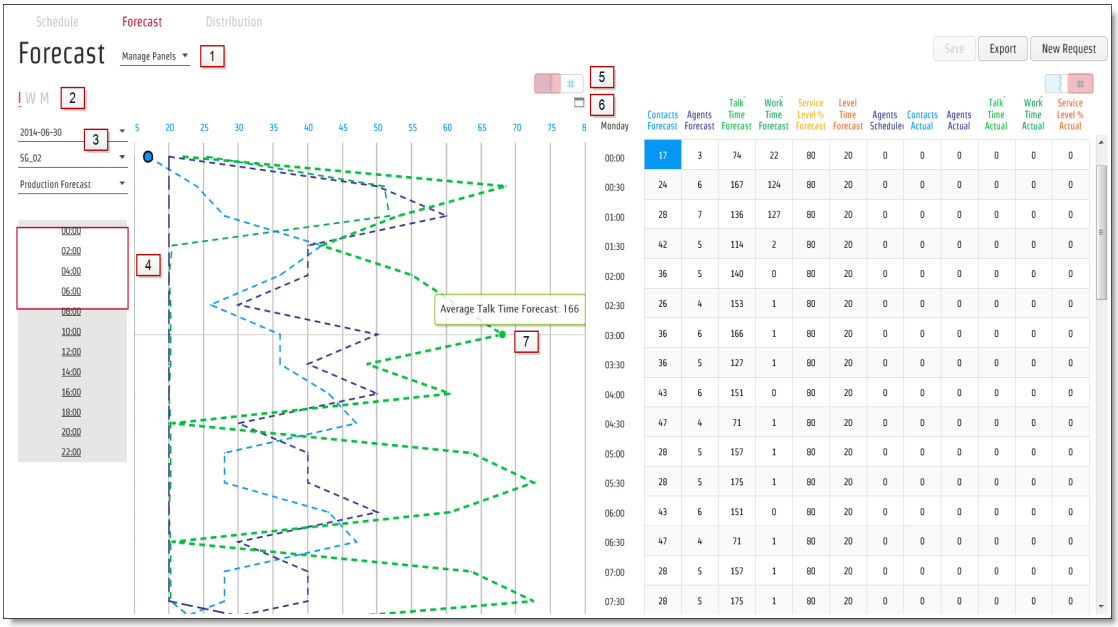
O aplicativo Planejamento é usado para gerar distribuições, previsões e agendamentos.

O processo de agendamento segue estas etapas:

- Os dados históricos são usados para gerar uma distribuição
- Os dados de distribuição e históricos são usados para gerar uma previsão
- A previsão é usada para criar um agendamento

Como navegar na página de planejamento

A página Planejamento exibe previsões e distribuições no formato tabular e gráfico.



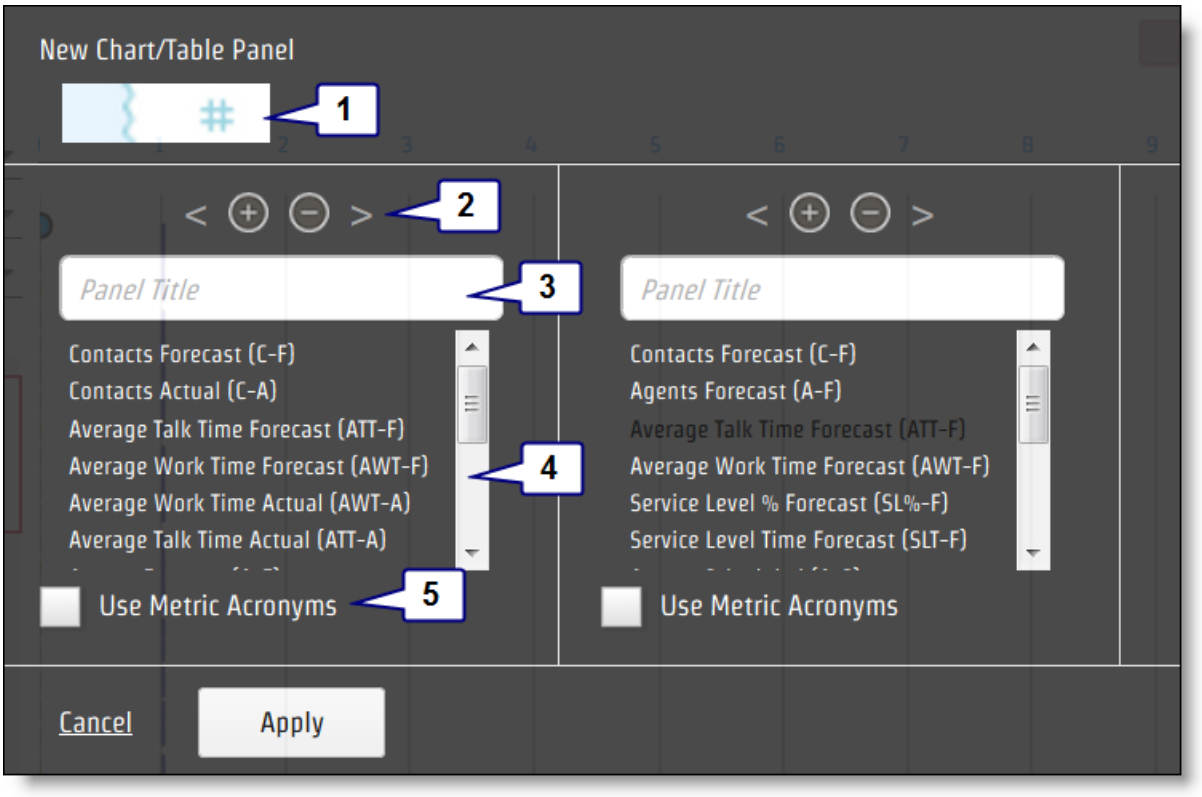
A tabela a seguir descreve cada área numerada nesta figura da página Previsão.

Área	Descrição
1	Clique em Gerenciar painéis para configurar os gráficos e tabelas exibidos na página. Consulte Gerenciador de painéis para obter mais informações.
2	Controle o nível de zoom aqui. Clique e I, S ou M para exibir os dados por: • Intervalo (I). Os dados são exibidos por intervalo de meia hora para um dia. • Semana (S). Os dados são exibidos em intervalos de 3 horas para 7 dias. • Mês (M). Os dados são exibidos por dia para cada dia do mês. O controle de nível de zoom é encontrado apenas na exibição Previsão.
3	Selecione a data (previsões) ou o dia (distribuições), a fila de serviço e a previsão ou distribuição específica que deseja exibir nessas três listas suspensas.
4	O controle deslizante da exibição longa mostra o intervalo de dados que você está vendo. Deslize-o para cima e para baixo para alterar as datas exibidas (exibição de semana ou mês) ou horas exibidas (exibição de intervalo).
5	Controle de gráfico/tabela. Clique no botão esquerdo (gráfico) ou no botão direito (tabela) para alternar entre as duas exibições dos dados no painel.
6	Botão de gráfico horizontal. Clique nesse botão para exibir o gráfico no formato horizontal, em vez de no formato vertical padrão.

Área	Descrição
7	Pontos de dados. Selecione um ponto em uma linha no gráfico e o valor correspondente na tabela é realçado (o inverso também ocorre: selecione um valor na tabela e o ponto correspondente em uma linha é realçado). As linhas são da mesma cor do cabeçalho da coluna dos dados associados a ele na tabela. Um texto flutuante exibe informações sobre o ponto de dados. Na Exibição de intervalo, você pode arrastar pontos de dados para a esquerda e direita para alterar seus valores. Consulte Edição de uma previsão ou distribuição para obter mais informações.

Gerenciador de painéis

Use o Gerenciador de painéis para configurar o que é exibido em uma página de previsão ou distribuição.



A tabela a seguir descreve cada área numerada nesta figura do Gerenciador de painéis.

Área	Descrição
1	Clique no botão para adicionar um novo painel.
2	Esses quatro ícones permitem mover, copiar e excluir um painel. Da esquerda para a direita: • Mova esse painel para a esquerda • Adicione uma cópia desse painel • Exclua esse painel • Mova esse painel para a direita
3	Digite um nome para identificar o painel.
4	Essa é uma lista de todas as métricas disponíveis a serem exibidas no painel. Elas serão marcadas se o texto for branco e desmarcadas quando o texto for preto (veja o painel à direita, com uma métrica desmarcada).
5	Marque essa caixa de seleção para usar acrônimos de métrica no lugar dos nomes completos como cabeçalhos de coluna da tabela. Observe que essa seleção para um gráfico não tem efeito nele; ela se aplica somente a tabelas.

Edição de uma previsão ou distribuição

As previsões e distribuições podem ser editadas de várias maneiras.

Arrastando linhas no gráfico

Na Exibição de intervalo, você pode arrastar os pontos de dados nas linhas do gráfico para aumentar ou diminuir o valor representado pelo ponto de dados.

Nota: não é possível arrastar linhas em um gráfico que é exibido horizontalmente.

- Previsões: para editar os dados de previsão, você deve exibir os dados no nível de zoom Intervalo (I). Observe que não é possível editar nenhum dado real (como os Contatos reais) ou o número de agentes agendados (Agentes agendados).
- Distribuições: as distribuições são exibidas somente no nível de zoom Intervalo, podendo ser editadas. Observe que não é possível editar os dados da taxa de contato, mas você pode editar os outros valores na distribuição.

Editando os dados na tabela

Você pode editar campos na tabela. As alterações que você faz são refletidas imediatamente no gráfico.

- Clique duas vezes em uma célula da tabela para editá-la. Saia da célula usando Tab ou pressione Enter para que o novo valor "fixe".
- Pressione Tab para passar de célula em célula para a direita.
- Pressione Shift+Tab para passar de célula em célula para a esquerda.
- Pressione Enter para passar uma célula abaixo por vez.
- Pressione Shift+Enter para passar uma célula acima por vez.

Copiando e colando dados na tabela

(missing or bad snippet)

Aplicando um fator de ajuste a uma coluna

É possível aplicar um fator de ajuste para editar cada valor em uma coluna da tabela de previsão pelo mesmo percentual. Por exemplo, para aumentar os valores em uma coluna em 20%, você aplica um fator de ajuste de 1,2.

Para aplicar o fator de ajuste, clique duas vezes no cabeçalho da coluna e informe o valor desejado na caixa de diálogo. A caixa de diálogo está disponível somente para colunas que podem ser editadas dessa forma. Esse recurso não está disponível para distribuições.

Distribuições

Uma distribuição consiste em uma semana inteira de dados de contato para cada intervalo de 30 minutos do dia. Os dados incluem o seguinte:

- Taxa de contato — percentual do total de contatos do dia
- Distribuição de contatos — número de contatos recebidos
- Tempo médio de conversa — tempo médio de conversa ou processamento
- Tempo médio de trabalho — tempo médio de trabalho após contato

A distribuição determina o padrão geral de contatos de uma fila de serviço, que dias e horas têm um alto volume e quais tem um baixo volume.

Veja como o WFM gera uma distribuição:

1. O WFM calcula o número médio de contatos recebidos no período de referência de cada intervalo da agenda para cada dia da semana selecionada na solicitação de distribuição. Os dias com eventos especiais são desconsiderados.

   Exemplo: para calcular o volume médio de contato para o intervalo de 8:30 às 9:00 na segunda-feira, o WFM pega a soma do volume para o intervalo de 8:30 às 9:00 de cada segunda-feira no período de referência e divide o total pelo número de segundas-feiras no período de referência.

2. O WFM divide o resultado de cada meia hora pelo número médio de contatos recebidos para o dia inteiro, determinando assim o percentual de contatos do dia que chegam durante esse intervalo.
3. O WFM calcula o tempo médio de conversa (filas de serviço interativas) ou tempo de processamento (filas de serviço não interativas) e valores de tempo de trabalho após contato por contato de cada meia hora.

   Exemplo: para calcular o tempo médio de conversa/processamento para o intervalo de 8:30 às 9:00 na segunda-feira, o WFM pega a soma do tempo de conversa/tempo de processamento de cada contato entre 9:00 e 9:30 de cada segunda-feira no período de

> referência e divide o total pelo número de contatos para determinar o tempo médio de conversa/processamento. O WFM usa o mesmo método para calcular o tempo médio de trabalho.

O futuro não nem sempre repete o passado. Os eventos futuros podem fazer com que uma distribuição de contato mude. Se você conhecer os eventos futuros que podem afetar uma distribuição, será possível editar a distribuição para lidar com esses eventos. Para qualquer intervalo de meia hora, você pode alterar o número de contatos que provavelmente cheguem, o tempo médio de conversa ou processamento e o tempo médio de trabalho após contato. Consulte Edição de uma previsão ou distribuição para obter mais informações.

Diretrizes para gerar uma distribuição

Escolher um período de referência apropriado é importante para gerar uma distribuição adequada para seu período de previsão.

Você pode gerar uma distribuição uma vez e reutilizá-la para cada previsão ou gerar uma nova toda vez que gerar uma previsão. Uma distribuição e uma previsão são vinculadas automaticamente — uma fila de serviço pode ter apenas uma distribuição de produção e uma previsão de produção em qualquer determinado momento.

O tipo de distribuição gerado depende do tipo da fila de serviço para o qual você o está gerando. Use as diretrizes a seguir ao gerar uma distribuição.

- Se os dados de contato diários ou semanais flutuarem desenfreadamente, escolha um período de referência mais longo. Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis, escolha um período de referência mais curto.
- Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis ou sazonais, escolha um período de referência mais longo a partir do mesmo período do último ano.
- Se você tiver pelo menos um ano inteiro de dados histórico e seus padrões de negócios e roteamento não tiverem mudado radicalmente, use um período de referência de um ano anterior que seja semelhante ao período de previsão. Isso incluirá padrões sazonais.

- Se você tiver menos de um ano inteiro de dados históricos ou as condições da sua central de contato tiverem mudado radicalmente, identifique um período mais recente que provavelmente tenha dados de contato que sejam semelhantes ao período de previsão.
- Se os dados de contato forem razoavelmente estáveis durante o ano todo, você pode passar vários meses sem ter que gerar uma nova distribuição.
- Se os dados de contato variarem frequentemente ou mostrarem variação sazonal, talvez você precise gerar novamente sua distribuição pelo menos uma vez por mês ou toda vez que criar uma previsão.

Nota: as distribuições ignoram datas dentro do seu período de referência que têm eventos especiais atribuídos a elas, bem como as datas que são marcadas como dias fechados.

Gerenciamento de distribuições

Use a página Solicitações de distribuição (Agendas e Planejamento > Planejamento > Distribuição > Nova solicitação) para:

- Enviar uma solicitação de distribuição de produção
- Enviar uma solicitação de distribuição nomeada existente
- Enviar uma nova solicitação de distribuição nomeada

A distribuição de produção é usada por padrão para gerar uma previsão (embora você possa especificar o uso de uma distribuição nomeada no lugar). Pode haver apenas uma distribuição de produção.

Em contrapartida, pode haver muitas distribuições nomeadas. As distribuições nomeadas são usadas para analisar como as diferentes condições afetam os volumes de contato e os agendamentos do agente. Uma distribuição nomeada pode ser gerada com dados históricos, como é uma distribuição de produção, mas ela também pode ser gerada sem nenhum dado histórico e ser preenchida manualmente.

Nota: se estiver seguro de que o volume de contato e a distribuição na sua central de contato são estáveis, você precisará apenas gerar uma distribuição e uma previsão e não precisará usar distribuições nomeadas.

Como gerar uma distribuição de produção

Para gerar uma distribuição de produção, siga estas etapas:

1. Na página Solicitação de distribuição, selecione a opção Enviar uma solicitação de distribuição de produção.
2. Selecione uma ou mais filas de serviço. As filas de serviço disponíveis listadas são aquelas que não têm a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada na página Filas de serviço.
3. Informe a data de início e a data de término do período de referência desejado. O período de referência deve ter dados históricos que se assemelhem bastante aos das datas para as quais você deseja gerar uma previsão. Devem ser dados para cada dia selecionado da semana no período de referência. Se não houver dados, o WFM preencherá esses períodos com zeros.
4. Selecione os dias da semana para os quais deseja calcular uma distribuição. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
5. Decida se deseja que os tempos padrão da fila de serviço (Tempo médio de conversa e Tempo médio de trabalho após contato) sejam atualizados com base nessa distribuição.
6. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
7. Clique em Executar.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a distribuição e editá-la conforme a necessidade.

Como gerar uma distribuição nomeada

Use a página Solicitação de distribuição para enviar uma solicitação de distribuição nomeada. A solicitação pode gerar uma nova distribuição nomeada ou reutilizar um nome de distribuição nomeada existente para substituir essa distribuição por novos dados.

Para gerar uma distribuição nomeada, siga estas etapas:

1. Na página Solicitação de distribuição, selecione a opção desejada: enviar uma nova solicitação de distribuição nomeada ou enviar uma solicitação de distribuição nomeada existente.
2. Selecione uma fila de serviço. Observe que embora seja possível selecionar várias filas de serviço para uma distribuição de produção, é possível selecionar apenas uma fila de serviço para uma distribuição nomeada.
3. Informe um nome exclusivo para a distribuição nomeada se essa for uma nova solicitação ou selecione o nome da distribuição nomeada existente se estiver reutilizando um.
4. Informe a data de início e a data de término do período de referência desejado. O período de referência deve ter dados históricos que se assemelhem bastante aos das datas para as quais você deseja gerar uma previsão. Devem ser dados para cada dia selecionado da semana no período de referência. Se não houver dados, o WFM preencherá esses períodos com zeros.
5. Selecione os dias da semana para os quais deseja calcular uma distribuição. Por padrão, cada dia da semana é selecionado.
6. Decida se deseja que os tempos padrão da fila de serviço (Tempo médio de conversa e Tempo médio de trabalho após contato) sejam atualizados com base nessa distribuição.
7. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
8. Clique em Executar.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a distribuição e editá-la conforme a necessidade.

Gerenciamento de uma distribuição nomeada

Depois que uma distribuição nomeada é executada, haverá várias ações que podem ser tomadas com ela, além da edição. Essas ações são controladas pelos botões no canto superior direito da página Distribuição.

Com esses botões, você pode:

- Salvar a produção editada ou a distribuição nomeada.
- Renomear a distribuição nomeada. Essa função não copia a distribuição, mas muda o nome da distribuição. Uma vez alterado, você não verá o nome antigo em nenhuma lista de distribuições nomeadas para essa fila de serviço.
- Excluir a distribuição nomeada.
- Copiar a distribuição nomeada para produção. Essa função substitui os dados na distribuição de produção existente pelos dados dessa distribuição nomeada. Por exemplo, se a distribuição nomeada tiver dados somente para segunda-feira e terça-feira, mas a distribuição de produção tinha dados para cada dia da semana, após a cópia, a distribuição de produção também conterá dados somente para segunda-feira e terça-feira.
- Exportar os dados na distribuição de produção ou nomeada como um arquivo no formato CSV denominado export.csv para uso em um aplicativo de planilha, como Excel. Os dados exportados são os do dia exibido atualmente. Se desejar exportar os dados para a semana inteira, você deverá fazer um dia por vez.

Exibição de uma distribuição

Para exibir uma distribuição, siga estas etapas:

1. Na página Planejamento, selecione Distribuição.
2. Selecione a fila de serviço para a qual executou a distribuição.
3. Selecione a produção ou a distribuição nomeada. A distribuição aparece na forma tabular e gráfica.
4. Selecione o dia da semana que deseja exibir na lista suspensa, ou role os dados exibidos para cima ou para baixo e clique na barra preta na parte inferior para exibir os dados do próximo dia, ou na barra preta na parte superior para exibir os dados do dia anterior.

Dados no Resumo de distribuição

Os dados na linha Resumo de distribuição são calculados conforme descrito na tabela a seguir.

Coluna	Cálculo do resumo
Taxa de contato	Total de valores da coluna
Distribuição de contatos	Total de valores da coluna
Tempo médio de conversa	Média ponderada por contato
Tempo médio de trabalho	Média ponderada por contato

Previsões

Uma previsão é uma predição do número de contatos que uma central de contato receberá por um período específico.

O WFM usa dados de contato históricos para gerar uma distribuição, em seguida, usa os dados históricos e a distribuição para gerar uma previsão. As previsões são então usadas para criar um agendamento.

O processo de previsão

Para criar uma previsão, você deve realizar estas tarefas.

Selecionar um período de referência

O WFM usa dados históricos para projetar requisitos futuros. Você precisa identificar o período de referência com os dados históricos que mais se aproximam do período para o qual deseja gerar uma previsão.

Um período de referência deve refletir qualquer padrão semanal ou sazonal que provavelmente ocorra durante o período de previsão. Escolher um período de referência de um ano anterior ao período de previsão, muitas vezes, fornece a melhor reflexão de padrões semanais ou sazonais.

Para exibir os dados históricos disponíveis da fila de serviço e o período de referência que você está considerando, use a página Exibir e ditar dados históricos.

Gerar uma distribuição

Gere uma distribuição para a fila de serviço e o período de referência que você selecionou.

Editar a distribuição

Se necessário, edite a distribuição. Por exemplo, se você espera que o volume de contato seja menor em um determinado dia da semana no seu período de previsão, você poderá diminuir o volume de contato nesse dia na distribuição.

> **Nota**: se um evento especial foi atribuído a esse dia, o WFM normalizará o volume de contato para que as distribuições sejam mais precisas. Nesse caso, não há necessidade de ajustar manualmente a distribuição.

Gerar a previsão

Quando você lança a solicitação de previsão, o WFM executa estas etapas:

1. Aplica todos os ajustes de evento especial que você recebeu para a fila de serviço no período de referência histórico.
2. Gera o volume médio de contato de cada dia da semana usando os dados do período de referência.
3. Se você optou por usar tendências, determina o percentual de tendência por dia e ajusta as projeções de volume adequadamente.
4. Ajusta a projeção de volume de cada dia pelo fator de ajuste.
5. Aplica as taxas de contato a partir da distribuição de cada intervalo no dia. Os contatos são redistribuídos para filas de serviços não interativas que usam redistribuição uniforme ou proporcional durante as horas fechadas. Caso contrário, o número de contatos é extraído dos contatos que chegam durante as horas abertas da fila de serviço. Se a fila de serviço for fechada durante um intervalo, o número de contatos será zero.
6. Multiplica os contatos projetados para cada intervalo pelo tempo médio de tratamento para estimar o valor do tempo exigido de tratamento do agente.
7. Executa análise estatística das estimativas de tempo de tratamento do agente e dos objetivos de nível de serviço para determinar o número de agentes necessários por intervalo.

Nota: se houver uma data com associação de datas confirmadas no período de previsão, o WFM usará o volume da data de referência da associação de datas confirmadas, mas a distribuição desse volume de contato por intervalo para o dia virá da distribuição.

Revisar a previsão

Se você achar que os valores de previsão não estão no destino, edite a previsão.

Gerenciamento de previsões

Use a página Solicitações de previsão (Agendas e Planejamento > Planejamento > Previsão > Nova solicitação) para:

- Enviar uma solicitação de previsão de produção
- Enviar uma solicitação de previsão nomeada existente
- Enviar uma nova solicitação de previsão nomeada

Pode haver apenas uma previsão de produção, mas pode haver muitas previsões nomeadas.

Como gerar uma previsão de produção

Para gerar uma previsão de produção, siga estas etapas:

1. Na página Solicitação de previsão, selecione a opção Enviar uma solicitação de previsão de produção.
2. Selecione as datas de início e término do período que a previsão cobrirá.
3. Selecione o tipo de fila de serviço.
4. Selecione uma ou mais filas de serviço às quais a previsão se destina. As filas de serviço disponíveis são todas do tipo que você selecionou e que não têm a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada na página Filas de serviço.
5. Selecione a distribuição a ser usada. Se você selecionou várias filas de serviço, essa deve ser a distribuição de produção. Se você selecionou uma fila de serviço, essa pode ser a distribuição de produção ou uma distribuição nomeada. Seja qual for o tipo de distribuição escolhida, ela deve ser executada para as filas de serviço selecionadas.

6. Se desejar usar tendências para calcular a previsão, marque a caixa d seleção "Usar tendências para calcular a previsão". Consulte Como usar tendências na previsão para obter mais informações sobre como a tendência é calculada.
7. Se você marcou a caixa de seleção "Usar tendências para calcular a previsão", insira dois intervalos de referência a serem usados para calcular a tendência. O Intervalo 1 deve ser anterior ao Intervalo 2, e os dois intervalos não podem se sobrepor. Se você não marcou a caixa de seleção Tendências, informe as datas de início e término do período de referência.
8. Escolha a origem das métricas de tempo de tratamento de contato usadas para calcular a previsão. Você pode usar os valores de tempo médio de conversa e tempo médio de trabalho após contato calculados pela distribuição selecionada ou os valores informados na página Filas de serviço de cada uma das filas de serviço para as quais é esta previsão.
9. Se desejar, informe um fator de ajuste para modificar o volume de contato previsto para cima ou para baixo. O valor padrão é 1.0, que significa nenhuma mudança.
10. **Para filas de serviço interativas**: se desejar configurar o objetivo de nível de serviço por intervalos, marque a caixa de seleção "Configurar o objetivo do nível de serviço". Ao marcá-la, é exibida uma tabela que contém valores de objetivo de nível de serviço. Se a previsão for para uma única fila de serviço, a tabela mostrará o objetivo de nível de serviço padrão configurado na página Filas de serviço dessa fila de serviço. Se a previsão for para várias filas de serviço, a tabela mostrará um objetivo de nível serviço padrão de 80% e 20 segundos. É possível modificar o percentual de nível de serviço por intervalo, conforme desejado. **Para filas de serviço não interativas**: se desejar configurar o limite de tratamento, marque a caixa de seleção "Configurar o objetivo do nível de serviço". Ao marcá-la, o campo Limite de tratamento é exibido. Informe o número de minutos (de 0 a 4320) nos quais os contatos devem ser tratados.
11. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
12. Clique em Executar.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a previsão e editá-la conforme a necessidade.

Para exibir a previsão, siga estas etapas:

1. Na página Planejamento, selecione Previsão.
2. Selecione a data da previsão.
3. Selecione a fila de serviço para a qual executou a previsão.
4. Selecione a Previsão de produção. A previsão aparece na forma tabular e gráfica.

Como gerar uma previsão nomeada

Use a página Solicitação de previsão para enviar uma solicitação de previsão nomeada. A solicitação pode gerar uma nova previsão nomeada ou reutilizar um nome de previsão nomeada existente para substituir essa previsão por novos dados.

Para gerar uma previsão nomeada, siga estas etapas:

1. Na página Solicitação de previsão, selecione a opção Enviar uma nova solicitação de previsão nomeada.
2. Selecione as datas de início e término do período que a previsão cobrirá.
3. Selecione o tipo de fila de serviço.
4. Selecione a fila de serviço para a qual é a previsão. As filas de serviço disponíveis são todas do tipo que você selecionou e que não têm a caixa de seleção "Não gerar previsões ou agendas para esta fila de serviço" marcada na página Filas de serviço.
5. Insira um nome exclusivo para a previsão.
6. Selecione a distribuição a ser usada. Essa pode ser a distribuição de produção ou uma distribuição nomeada para a fila de serviço selecionada.
7. Se desejar usar tendências para calcular a previsão, marque a caixa de seleção Tendências.
8. Se você marcou a caixa de seleção Tendências, digite dois intervalos de referência a serem usados para calcular a tendência. O Intervalo 1 deve ser anterior ao Intervalo 2, e os dois intervalos não podem se sobrepor. Se você não marcou a caixa de seleção Tendências, informe as datas de início e término do período de referência.

9. Escolha a origem das métricas de tempo de tratamento de contato usadas para calcular a previsão. Você pode usar os valores de tempo médio de conversa e tempo médio de trabalho após contato calculados pela distribuição selecionada ou os valores informados na página Filas de serviço da fila de serviço para a qual é esta previsão.
10. Se desejar, informe um fator de ajuste para modificar o volume de contato previsto para cima ou para baixo. O valor padrão é 1.0, que significa nenhuma mudança.
11. **Para filas de serviço interativas**: se desejar configurar o objetivo de nível de serviço por intervalos, marque a caixa de seleção Objetivos de nível de serviço. Ao marcá-la, é exibida uma tabela que contém o objetivos de nível de serviço padrão configurado na página Filas de serviços da fila de serviço em questão. É possível modificar o percentual de nível de serviço por intervalo, conforme desejado. **Para filas de serviço não interativas**: se desejar configurar o limite de tratamento, marque a caixa de seleção Objetivos de nível de serviço. Ao marcá-la, o campo Limite de tratamento é exibido. Informe o número de minutos (de 0 a 4320) nos quais os contatos devem ser tratados.
12. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
13. Clique em Executar.

Depois que a solicitação tiver sido executada com sucesso, você poderá exibir a previsão e editá-la conforme a necessidade.

Para exibir a previsão, siga estas etapas:

1. Na página Planejamento, selecione Previsão.
2. Selecione a data da previsão.
3. Selecione a fila de serviço para a qual executou a previsão.
4. Selecione a previsão nomeada. A previsão aparece na forma tabular e gráfica.

Nota: em versões anteriores do WFM, você podia selecionar para exibir e editar uma combinação de previsão/distribuição nomeada. Se você fez upgrade para a versão atual do WFM de versões anteriores, essas

combinações de distribuição/previsão nomeada agora serão relacionadas na lista suspensa Previsão como <nome da previsão>-<nome da distribuição>.

Como usar tendências na previsão

Quando você opta por gerar uma previsão com tendências, o WFM calcula uma taxa de crescimento anual no volume de contato de dois períodos de referência que não se sobrepõem.

A escolha dos períodos de referência é uma arte que deve levar em consideração qualquer flutuação sazonal nos dados históricos. Se dados históricos forem sazonais, é melhor usar as mesmas partes dos dois anos diferentes para determinar a tendência.

As tendências são exponenciais. Isso significa que se a central de contato passar por um crescimento de 5% por ano no volume de contato, então em dois anos, ela passará por um crescimento de 10,25% (de 1,05 ao quadrado, que é 1,1025).

Para cada um dos dois períodos de referência de tendência, é calculado o volume médio de contato para cada dia da semana, bem como a data mediana de cada dia da semana. A data mediana para um dia da semana é a instância do meio desse dia dentro do intervalo de datas. Por exemplo, se houver cinco instâncias de quarta-feira no período de referência, a quarta-feira mediana será a terceira instância desse dia.

Além disso, para cada período de referência, um volume médio geral de contato e uma data média são calculados. Desse modo, os resultados dos dois períodos de referência são combinados para gerar uma taxa de crescimento e uma duração de crescimento. A partir disso, o crescimento anual é calculado.

Por exemplo, suponha que dois períodos de referência resultem no seguinte volume médio de contato e datas médias.

Período de referência 1 (1-7-2102 até 4-8-2012)

Dia da Semana	Data mediana	Volume médio de contato
Domingo	15-7-2012	360
Segunda-feira	16-7-2012	3000

Dia da Semana	Data mediana	Volume médio de contato
Terça-feira	17-7-2012	2800
Quarta-feira	18-7-2012	2600
Quinta-feira	19-7-2012	2520
Sexta-feira	20-7-2012	2200
Sábado	21-7-2012	2000
GERAL	**18-7-2012**	**2200**

Período de referência 2 (1-1-2103 até 4-2-2013)

Dia da Semana	Data mediana	Volume médio de contato
Domingo	20-01-2013	425
Segunda-feira	21-1-2013	3126
Terça-feira	15-1-2013	2940
Quarta-feira	16-1-2013	2730
Quinta-feira	17-1-2013	2544
Sexta-feira	18-1-2013	2310
Sábado	19-1-2013	2095
GERAL	**18-1-2013**	**2310**

Para cada dia da semana e para as médias gerais, o WFM calcula o fator de crescimento e o período de crescimento (em anos, usando 365,2425 como a duração de um ano). Por fim, o WFM calcula a taxa de crescimento anual usando a fórmula:

$$\text{Annual growth factor} = \text{growth factor}^{(1/\text{growth period})}$$

onde o fator de crescimento e o período de crescimento são calculados a partir dos dois períodos de dados de referência de tendência.

Cálculo do fator de crescimento anual

Dia da Semana	Período de crescimento (Dias)	Período de crescimento (Anos)	Fator de crescimento	Fator de crescimento anual
Domingo	519	0,517464	1,0625	1,124296
Segunda-feira	519	0,517464	1,0420	1,082753
Terça-feira	182	0,498299	1,0500	1,102867
Quarta-feira	182	0,498299	1,0500	1,12867
Quinta-feira	182	0,498299	1,0600	1,124047
Sexta-feira	182	0,498299	1,0500	1,102867
Sábado	182	0,498299	1,0475	1,097604
GERAL	**184**	**0,503775**	**1,0500**	**1,101694**

Esses fatores de crescimento anuais (por dia da semana, e pelo fator geral se não houver dados para um determinado dia da semana) formam a tendência de previsão.

Dados no Resumo de previsão

Os dados na linha Resumo de previsão são calculados conforme descrito na tabela a seguir.

Coluna	Cálculo do resumo
Previsão de contatos	Total de valores da coluna
Previsão de Agentes	Média ponderada por duração do período

Coluna	Cálculo do resumo
Tempo Médio Previsto de Conversação	Média ponderada por contato
Previsão do tempo médio de trabalho	Média ponderada por contato
% de nível de serviço prevista	Média ponderada por contato
Previsão de tempo de nível de serviço	Média ponderada por contato
Agentes Agendados	Média ponderada por duração do período
Contatos reais	Total de valores da coluna
Agentes Reais	Média ponderada por duração do período
Tempo Médio Real de Conversação	Média ponderada por contato
Tempo médio de trabalho real	Média ponderada por contato
% de nível de serviço real	Média ponderada por contato

Agendas

Uma agenda lista as horas em que os agentes estão em serviço para uma fila de serviço. Para cada agente, uma agenda inclui as horas de início e término de turnos de trabalho, pausas, almoços, exceções, horas extras e projetos.

As agendas são baseadas nos turnos de trabalho dos agentes. Quando o WFM gera uma agenda, ele leva em consideração os turnos de trabalho dos agentes e a previsão associada à fila de serviço dos agentes. O WFM observa os requisitos e as disponibilidades dos agentes a fim de criar as agendas ideais para a central de contato e seus agentes.

O WFM também pode usar métricas de redução ao criar agendas. A redução é aplicada por um período completo de 24 horas e aumenta o número de FTEs reais agendados.

Ao criar uma agenda, o WFM ordena as filas de serviço (as selecionadas individualmente e as atribuídas aos grupos com várias habilidades selecionados) pela prioridade da fila de serviço, e para cada fila de serviço, ordena os agentes por prioridade de mapeamento de habilidades e prioridade do grupo com várias habilidades, seguido pela ordem de agendamento da fila de serviço.

Os agentes atribuídos a turnos de trabalho fixos e agendados dinamicamente são agendados antes dos agentes atribuídos a turnos de trabalho variáveis. Os agentes atribuídos a turnos de trabalho de atribuição são agendados por último. Após a classificação dos agentes, o WFM agenda o primeiro agente com base nas preferências de turno de trabalho dele e otimiza as pausas, os almoços e os projetos dos agentes com base nos atrasos mínimo e máximo informados. Os turnos de trabalho, as pausas, os almoços e os projetos são influenciados pelos requisitos de cobertura. Após o agendamento do primeiro agente, o WFM agenda o próximo agente e assim por diante.

Opções de agendamento

Ao agendar agentes, você tem a opção de usar filas de serviço únicas, filas de serviço virtuais e grupos com várias habilidades. Cada uma dessas opções tem atributos que as tornam adequadas para diferentes situações.

- As filas de serviço únicas são adequadas nas centrais de contato, onde agentes com habilidade única atendem a uma fila de serviço. Por exemplo, pode haver uma fila de serviço de voz em inglês e uma fila de serviço de voz em espanhol. Os agentes atribuídos à fila de serviço de voz em inglês tratam de chamadas de clientes que falam inglês o dia todo, todos os dias.
- As filas de serviço virtuais são adequadas quando você deseja combinar filas de serviço semelhantes do mesmo tipo de contato (interativo ou não interativo). Por exemplo, você pode combinar várias filas de serviço de voz de baixo volume em uma fila de serviço virtual. Isso agrega volume suficiente para que a previsão e o agendamento precisos possam ocorrer. As estatísticas para as filas de serviço de baixo volume individuais não estarão

disponíveis por meio do WFM (mas podem ser obtidas do ACD), mas isso talvez não tenha importância na central de contato.

- Os grupos com várias habilidades são adequados quando você desejar agregar várias filas de serviço e vários tipos de contato e agendar agentes de modo proporcional para atendê-los. Por exemplo, um grupo com várias habilidades pode incluir filas de serviço para contatos de e-mail e contatos de voz em inglês para o Produto A e contatos de e-mail e contatos de voz em espanhol para o Produto A. Como o grupo com várias habilidades é configurado para alocar percentuais específicos do tempo de um agente para cada fila de serviço específica, as previsões de cobertura e agendas serão mais precisas para cada fila de serviço. As estatísticas de agente também são alocadas por percentual para cada fila de serviço e, portanto, são mais precisas.

Os três tipos de métodos de agendamento podem usar agendamento em bloco (antigamente conhecido como agente com diversas competências em fila ou MSAQ). No agendamento em bloco, um agente executa várias atividades, cada uma durante um bloco de tempo especificado. Em contraste, no não agendamento em bloco, um agente executa apenas uma atividade para a agenda inteira.

A agenda de um agente pode incluir uma combinação de filas de serviço únicas, filas de serviço virtuais e grupos com várias habilidades. Por exemplo, um agente pode atender a uma única fila de serviço das 8:00 às 11:00 e um grupo com várias habilidades das 13:00 às 16:00.

As necessidades da sua central de contato guiarão você na escolha de qual opção de agendamento usar. Você pode descobrir que uma fila de serviço virtual atende melhor a sua finalidade ou que você deseja poder alocar agentes para vários tipos de contato e várias filas de serviço durante o mesmo bloco de tempo e, assim, opte por usar grupos com várias habilidades.

IMPORTANTE: os pesos alocados para as filas de serviço que compõem um grupo com várias habilidades devem ser os mais precisos possíveis. Se eles não forem precisos, a cobertura para filas de serviço específicas será muito alta ou muito baixa na agenda gerada.

Dias fechados e turnos de trabalho fixos

Quando o WFM agenda um agente com um turno de trabalho fixo ou agendado dinamicamente, ele agenda o agente para dias, horas e horas de chegada exatamente conforme especificado na configuração do turno de trabalho. Ele não leva em consideração um dia fechado para uma fila de serviço. Como resultado, um agente com um turno de trabalho fixo pode ser agendado para trabalhar em um dia em que a central de contato está fechada (por exemplo, um feriado no meio da semana).

Para evitar essa situação, crie uma exceção e a atribua a agentes com turnos de trabalho fixos que geralmente estarão trabalhando no dia fechado.

Ordem de agendamento

O WFM permite que as centrais de contato definam a ordem do agendamento para cada fila de serviço (na seção Ordem do agendamento na página Filas de serviço) por estes critérios:

- Máximo de horas disponíveis
- Mínimo de horas disponíveis
- Máximo de horas por semana
- Mínimo de horas por semana
- Categoria
- Data de início na empresa
- Data de início no departamento

Isso permite que você gerencie as operações de contato do cliente enquanto maximiza os agentes disponíveis para as atividades mais importantes.

Dependendo das políticas da central de contato, você pode agendar agentes com base na disponibilidade de um turno de trabalho, no tempo de serviço ou na classificação na central de contato.

Prioridade da fila de serviço

A atribuição de um número de prioridade a uma fila de serviço permite que o WFM resolva conflitos de agendamento quando os agentes são atribuídos a

várias filas de serviço. Zero (0) é a prioridade mais alta.

Para gerar um agendamento para uma fila de serviço, o WFM localiza os agentes que estão atribuídos a um mapeamento de habilidades que esteja associado à fila de serviço desejada. Para gerar um agendamento para um grupo com várias habilidades, o WFM localiza os agentes que são atribuídos ao grupo com várias habilidades. O WFM determina quais agentes têm um turno de trabalho com horas disponíveis no dia especificado. Se o agente puder tratar de várias filas de serviço, o WFM usará a prioridade da fila de serviço para determinar qual fila de serviço será atribuída ao agente para esse agendamento.

Exemplo: você designa alguns de seus agentes para cuidar de duas filas de serviço e atribui uma prioridade a cada fila de serviço. Se o WFM gerar os agendamentos para as duas filas de serviço e descobrir que há agentes suficientes para tratar de todos os requisitos previstos em ambas as filas, ele vai comparar o valor da prioridade das duas filas de serviço e agendar os agentes para aquela com a prioridade mais alta primeiro.

Como gerar um agendamento

Para gerar um agendamento, siga estas etapas:

1. Acesse a página Solicitação de agendamento (Agendas e planejamento > Agendamento).
2. Selecione o método de agendamento que deseja usar.
   - A opção Equilibrado iguala a equipe da melhor maneira possível entre os intervalos do dia com base nas configurações e nos turnos de trabalho do usuário, resultando em agendamentos que distribuem os agentes disponíveis de modo mais uniforme.
   - A opção Padrão concentra a equipe disponível nos intervalos mais antigos que puderem ser agendados, resultando em agendamentos que tendem a atender aos requisitos de equipe mais antigos no dia sobre aqueles mais recente no dia.
3. Selecione um ou mais grupos com várias habilidades e/ou filas de serviço a serem agendados.

4. Informe a data de início e o número de semanas para o período que deseja agendar. A data de início usada é o primeiro dia configurado da semana que contém a data informada.
5. Marque a caixa de seleção "Aplicar percentual de redução ao agendamento" se desejar aplicar a redução ao agendamento para compensar o tempo perdido devido a férias, pausas, feriados, doenças, etc. Os percentuais de redução são configurados na página Redução.

   Nota: os valores na tabela de redução são aplicados em relação à data de envio da solicitação, e não à data atual.

6. Marque a caixa de seleção "Fazer rotação de turnos de trabalho" se desejar que o WFM reveze automaticamente turnos de trabalho de acordo com as rotações configuradas para cada agente agendado. Se a caixa de seleção não for marcada, você deverá configurar um turno de trabalho para a semana específica na página Agentes do agente, ou os agentes deverão ter concluído a seleção do turno de trabalho de agendamento dinâmico para essas semanas.
7. Agende para quando deseja que a solicitação seja executada. Por padrão, a solicitação é executada imediatamente.
8. Clique em Executar.

Nota: uma solicitação de agendamento falhará se não houver dados previstos para nenhum dos dias para os quais você está executando a agenda. Além disso, se nenhum dos grupos com várias habilidades ou filas de serviço estiver associado a agentes cujos turnos de trabalho incluem o último dia da semana, deverá haver dados previstos para os primeiros dois dias da próxima semana ou a solicitação falhará. Os dias extras podem ser necessários caso atividades de condição de trabalho não remuneradas sejam aplicadas e estendam o turno de trabalho do último dia da semana para depois da meia-noite nos primeiros dois dias da próxima semana (o dia de turno de trabalho estendido após aplicação da condição de trabalho pode ter, no máximo, 48 horas quando durações não remuneradas são incluídas).

Mensagens

O aplicativo Mensagens permite que você gerencie solicitações de agendamento.

Os agentes podem solicitar folgas, exceções, orientação, bem como ofertas e trocas de agendamento com outros agentes na equipe de sua exibição. Eles ainda podem aceitar ou rejeitar solicitações de trocas e ofertas de agendamento e orientação, além de editar suas próprias solicitações.

Os supervisores e agendadores usam Mensagens para aprovar ou negar solicitações dos agentes.

Mensagens para os agentes

O aplicativo Mensagens dos agentes consiste em um menu para criar novas solicitações e três caixas de correio:

- A Caixa de entrada, que contém todas as solicitações recebidas
- A Caixa de saída, que contém todas as solicitações enviadas
- A Caixa pública, que contém trocas de agendamentos públicas e solicitações de orientação

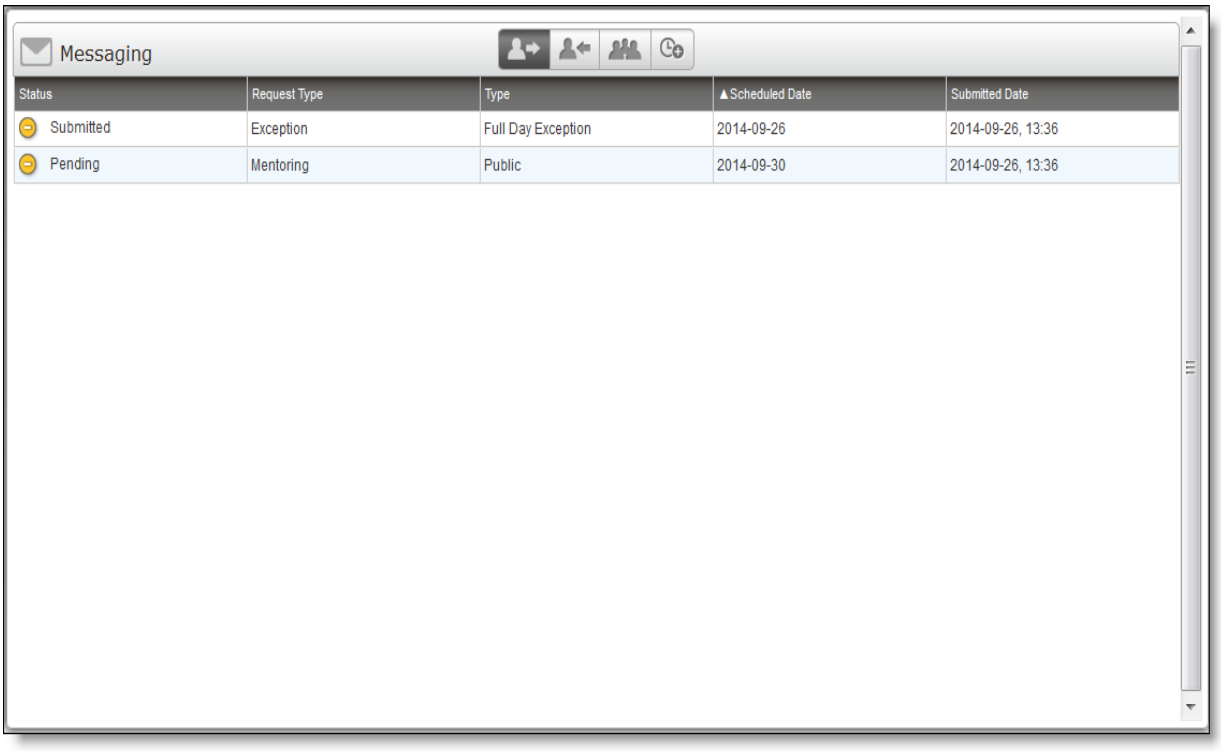
A exibição padrão é a Caixa de saída. É possível reter as solicitações de 6 a 99 meses, com um período de retenção padrão de 13 meses. Não é possível excluir solicitações por si só de nenhuma caixa de correio. Elas são excluídas pelo sistema quando ultrapassam o período de retenção configurado.

Os status das solicitações mudam à medida que elas percorrem o sistema. É importante atualizar periodicamente a caixa de correio para ver os status mais recentes. Use os métodos padrão de atualização de páginas do navegador, como pressionar a tecla F5 ou clicar no botão Atualizar, na barra de ferramentas do navegador. Observe que a Caixa de saída é exibida depois da atualização, mesmo que você estivesse vendo a Caixa de entrada ou a Caixa pública.

Acesse suas caixas de correio clicando no ícone relacionado que aparece na barra de ferramentas Mensagens. Da esquerda para a direita, os ícones são Caixa de saída, Caixa de entrada, Caixa pública e Novas solicitações.

Caixa de Saída

A Caixa de saída contém todas as solicitações que você fez por ordem crescente da data de agendamento. É possível exibir os detalhes de uma solicitação, bem como editá-la ou excluí-la, caso ela ainda não tenha sido aprovada ou negada.



A tabela a seguir descreve os campos na Caixa de saída.

Campo	Descrição
Status	O status da solicitação. Os possíveis status são: • Aprovado. A solicitação foi aprovada pelo seu supervisor. • Pendente. Sua solicitação de troca ou oferta de agendamento está aguardando resposta de outro agente. Pode ser editada ou excluída. • Aguardando. Uma solicitação de oferta ou troca de agendamento está aguardando uma resposta sua. Pode ser aceita ou rejeitada. • Enviado. A solicitação está aguardando uma resposta do seu supervisor. Pode ser editada ou excluída. • Negado. A solicitação foi negada pelo seu supervisor. • Erro. Sua solicitação contém erro. • Recusado. Outro agente recusou sua solicitação de troca de agendamento. • Rejeitado. Você recusou a solicitação de troca de agendamento com outro agente.
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.
Tipo	O tipo específico de solicitação.
Data agendada	A data em que ocorre o evento solicitado. Por padrão, a Caixa de saída é classificada por essa data na ordem crescente. Você pode clicar no cabeçalho da coluna para alternar entre as ordens crescente e decrescente.
Data de Envio	A data e hora em que as solicitações foram enviadas. Observe que as ofertas de troca pública não exibem uma data de envio até que alguém as aceite.

Como trabalhar com a caixa de saída

Para exibir os detalhes de uma solicitação:

- Clique duas vezes na solicitação.

Para editar uma solicitação que ainda não tenha sido aprovada nem aceita:

1. Clique duas vezes na solicitação para exibir os detalhes.
2. Edite conforme desejar.
3. Clique em Enviar.

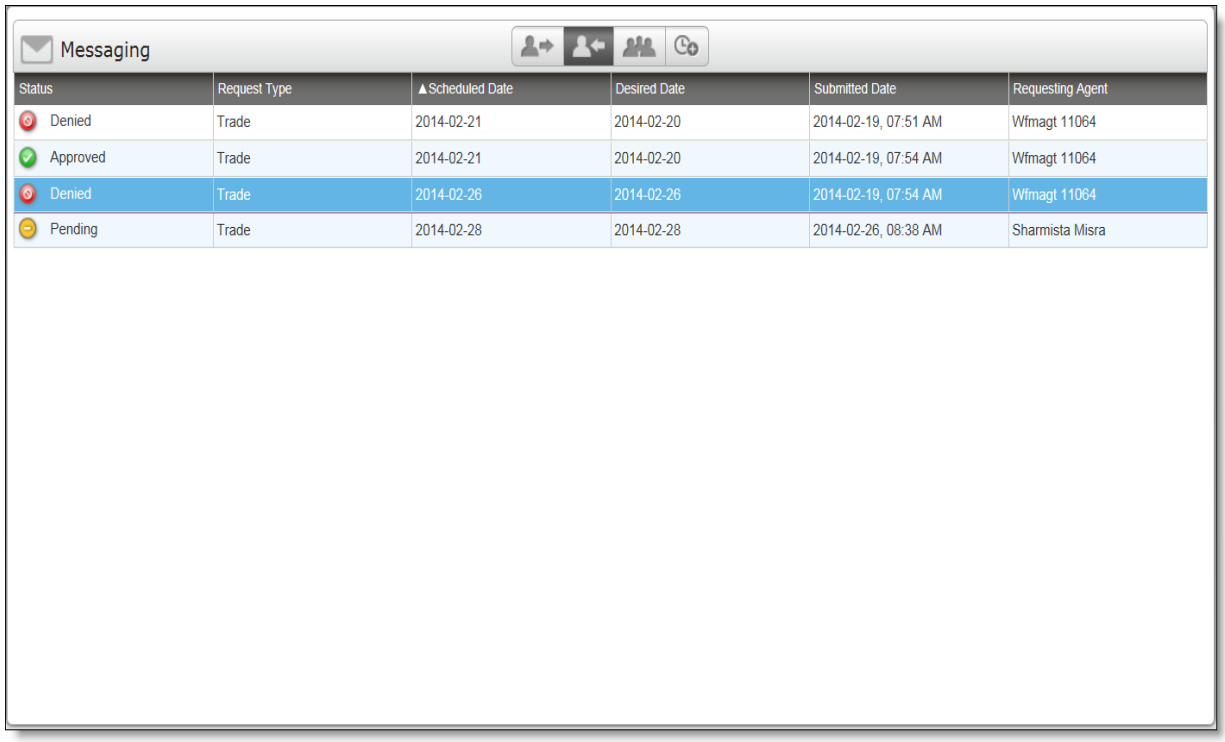
Para excluir uma solicitação que ainda não tenha sido aprovada nem aceita:

1. Clique duas vezes na solicitação.
2. Clique em Excluir.

Caixa de entrada

A Caixa de entrada contém todas as solicitações recebidas na ordem da data de agendamento. É possível exibir os detalhes de uma solicitação, bem como editá-la ou excluí-la, caso ela ainda não tenha sido aprovada ou negada.

Nota: os supervisores têm a autonomia final sobre as solicitações de orientação e trocas, de modo que uma solicitação de orientação ou troca que você aceitar poderá ser negada pelo seu supervisor.



Status	Request Type	▲Scheduled Date	Desired Date	Submitted Date	Requesting Agent
Denied	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:51 AM	Wfmagt 11064
Approved	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Denied	Trade	2014-02-26	2014-02-26	2014-02-19, 07:54 AM	Wfmagt 11064
Pending	Trade	2014-02-28	2014-02-28	2014-02-26, 08:38 AM	Sharmista Misra

A tabela a seguir descreve os campos na Caixa de entrada.

Campo	Descrição
Status	O status da solicitação. Os possíveis status são: • Aprovado. A solicitação foi aprovada e sua agenda atualizada corretamente. • Pendente. A solicitação aceita está aguardando uma resposta de outro agente. Pode ser editada ou excluída. • Enviado. A solicitação está aguardando por uma resposta do seu supervisor. Pode ser editada ou excluída. • Tarefa. A solicitação está aguardando por uma resposta sua. Pode ser aceita ou rejeitada. • Negado. A solicitação foi negada pelo seu supervisor. • Erro. Existe um erro na solicitação. • Recusado. Você se recusou a trocar de agenda com outro agente • Rejeitado. Outro agente rejeitou a solicitação de troca de agendamento
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.
Data agendada	A data em que ocorre o evento solicitado. Por padrão, a Caixa de entrada é classificada por essa data na ordem crescente. Você pode clicar no cabeçalho da coluna para alternar entre as ordens crescente e decrescente.
Data Desejada	A data em que o agente solicitante deseja receber (a Data agendada, em uma solicitação de oferta de agendamento e solicitação de troca de agendamento).

Campo	Descrição
Data de Envio	A data e hora em que as solicitações foram enviadas. Observe que as ofertas de troca pública não exibem uma data de envio até que alguém as aceite.
Agente da Solicitação	O nome do agente que está fazendo uma solicitação de troca de agendamento, oferta ou orientação.

Como trabalhar com a caixa de entrada

Para aceitar ou rejeitar uma solicitação de troca de agendamento:

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique em Analisar para comparar sua agenda com a agenda do solicitante nos dois dias. Você saberá se está disponível para aceitar a troca.
3. Clique em Aceitar ou Rejeitar.

Para confirmar ou rejeitar uma solicitação de oferta de agendamento aceita:

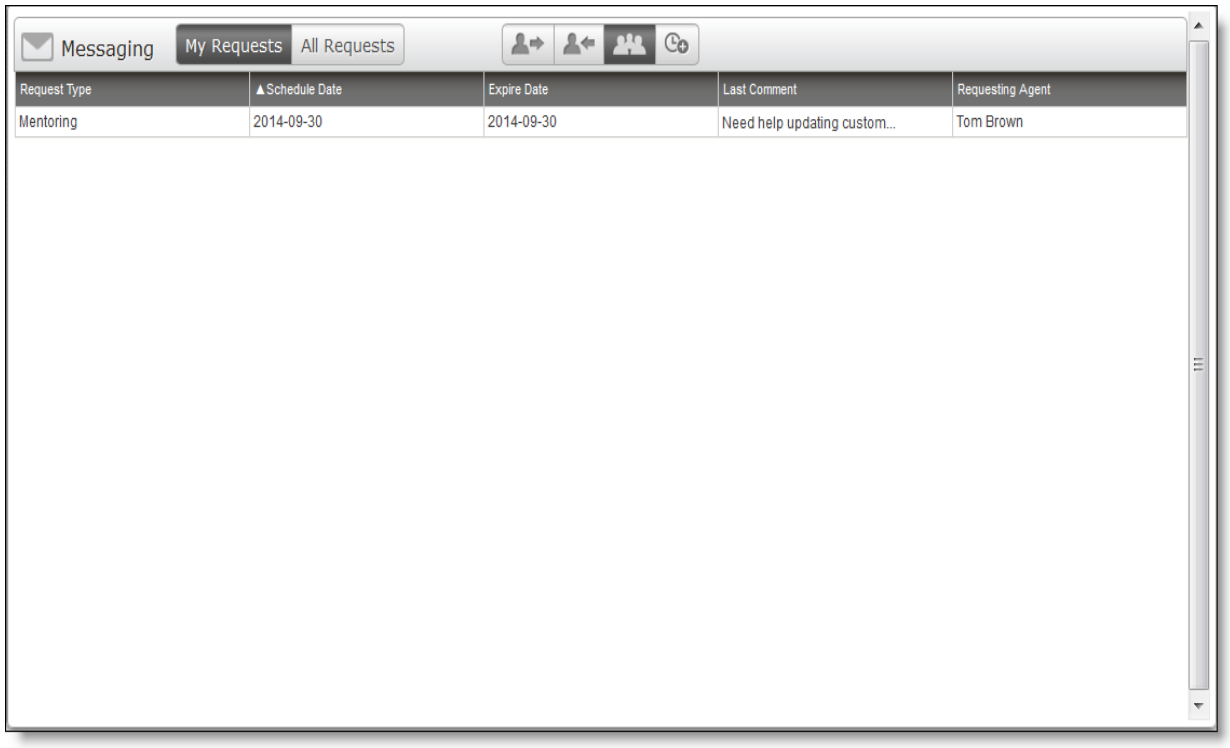
1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique em Analisar para comparar sua agenda do dia especificado com a agenda oferecida.
3. Clique em Confirmar para aceitar a solicitação de oferta ou em Rejeitar para negá-la.

Para confirmar ou rejeitar uma solicitação de orientação aceita:

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Revise a solicitação aceita.
3. Clique em Confirmar para aceitar o mentor, ou em Rejeitar para recusar o mentor.

Caixa Pública

A Caixa pública contém todas as solicitações públicas de ofertas, trocas de agendamento e orientação disponíveis dos agentes na sua exibição. Uma solicitação pública de oferta, troca e orientação é disponibilizada para qualquer agente aceitar. Você pode exibir os detalhes de uma solicitação, avaliar a solicitação e aceitá-la se desejar.



Nota: os supervisores têm autoridade final sobre as solicitações de ofertas, trocas de agendamento e orientação, de modo que aquela que você aceita pode ser rejeitada pelo seu supervisor.

A tabela a seguir descreve os campos na Caixa pública.

Campos de Pública

Campo	Descrição
Tipo de Solicitação	O tipo geral de solicitação.

Campo	Descrição
Data da Programação	A data em que o solicitante deseja agendar a sessão de orientação ou desistir dela. Por padrão, a Caixa pública é classificada pela data na ordem crescente.
Data de Expiração	A data que a solicitação expira. A solicitação expira às 23:59 dessa data; depois desse horário, você não pode mais aceitar nem cancelar a solicitação.
Último Comentário	O último comentário inserido na solicitação.
Agente da Solicitação	O nome do agente que está fazendo uma solicitação de troca de agendamento, oferta ou orientação.

Como trabalhar com a caixa pública

Para aceitar uma solicitação de troca de agendamento:

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Selecione a data para a qual deseja fazer a troca na solicitação.
3. Clique em Analisar para comparar as duas agendas e saber se a data proposta funciona.
4. Clique em Aceitar.

Para aceitar uma solicitação de oferta de agendamento:

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique em Analisar para comparar sua agenda do dia especificado com a agenda oferecida.
3. Clique em Aceitar, se desejar aceitar a oferta, ou em Cancelar para fechar a solicitação sem aceitá-la.

Para aceitar uma solicitação de orientação:

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.

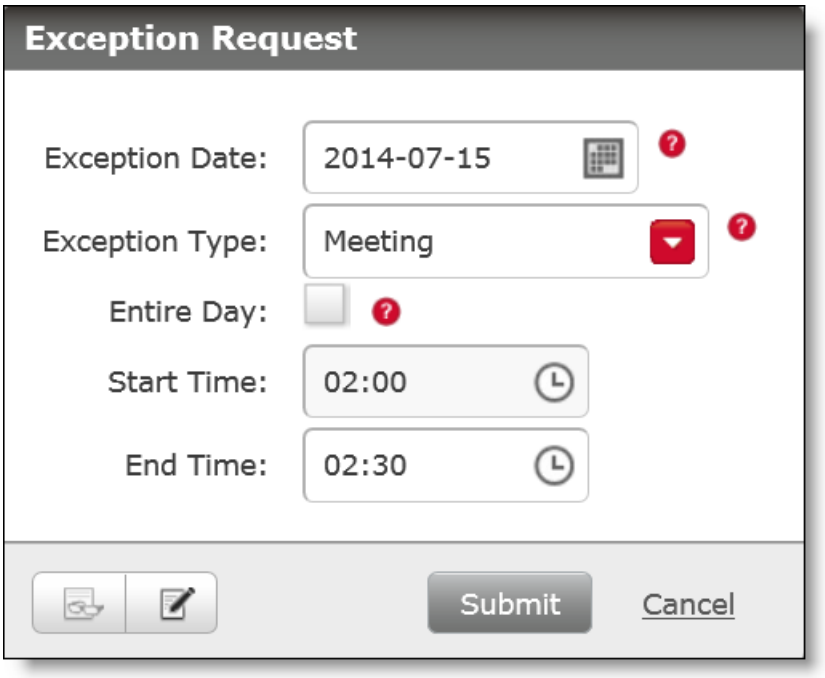
2. Revise os detalhes da solicitação de orientação e compare sua agenda com a do solicitante para garantir que o intervalo de tempo funcione para você.
3. Clique em Aceitar se desejar aceitar a solicitação de orientação, ou em Cancelar para fechar a solicitação sem aceitá-la.

Solicitações

O menu Nova solicitação permite criar uma solicitação para exceções, ofertas de agendamento, trocas de agendamento e orientação.

Como solicitar uma exceção

Use uma solicitação de exceção para solicitar uma mudança em sua agenda de atividades não planejadas, como reuniões, treinamentos, pausas não programadas e absentismo. Sua solicitação é enviada para seu supervisor para aprovação.



É possível solicitar exceções para datas futuras e passadas. As exceções de datas passadas são usadas para corrigir o percentual de adesão. Por exemplo, se você teve que ir para casa ontem por motivo de doença, suas estatísticas mostrarão

você fora da adesão porque não seguiu sua agenda. A solicitação de exceção de folga pessoal para a hora que você estava fora do escritório corrige a agenda e seu percentual de adesão do dia em questão.

A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de exceção.

Campos Solicitação de Exceção

Campo	Descrição
Data de Exceção	A data em que você deseja que a exceção ocorra. A data atual é exibida por padrão.
Tipo de Exceção	Lista suspensa de tipos de exceção.
Dia Inteiro	Marque a caixa de seleção para indicar que a exceção se aplica ao dia todo. Quando marcado, os campos Hora de início e Hora de término são desabilitados.
Hora Inicial	A hora em que a exceção começa.
Hora de término	A hora em que a exceção termina.
Redigir Comentário	Clique para inserir um comentário opcional (máximo de 140 caracteres) referente à solicitação de exceção.

Uma solicitação de exceção segue pelo sistema, conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo de solicitação da exceção

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Enviado
Supervisor	Recebe a solicitação	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa
Supervisor	Aprova/nega a exceção	Caixa de entrada do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada

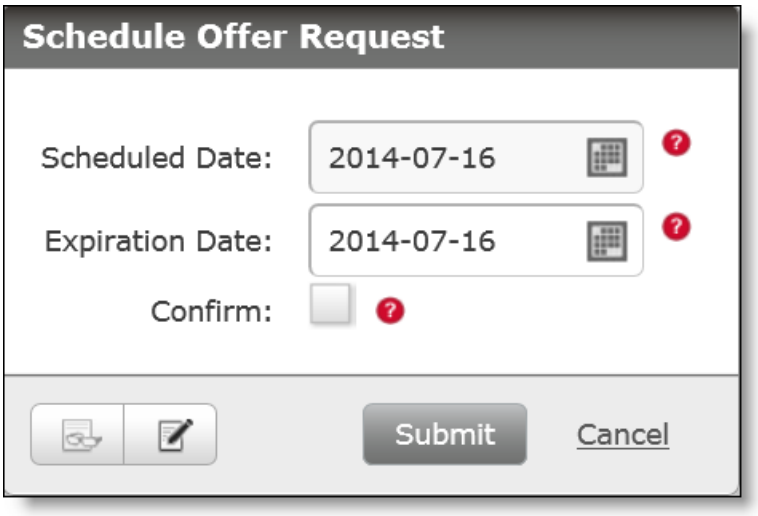
Como criar uma nova solicitação de exceção

Para criar uma nova solicitação de exceção:

1. Clique em Nova solicitação e escolha Solicitação de exceção no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em Enviar.

Como solicitar uma oferta de agendamento

Use uma solicitação de oferta de agendamento para disponibilizar um dia em que você está agendado para trabalho a outro agente que possa trabalhar. Por exemplo, caso você tenha um compromisso fora do trabalho na quarta-feira, ofereça seu turno a outra pessoa que possa comparecer nesse dia. A oferta de agendamento é publicada na Caixa pública de todos os agentes em sua exibição.



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de oferta de agendamento.

Campo	Descrição
Data agendada	A data que você deseja oferecer para trabalho de outros agentes. Por padrão, ele exibe a data do dia seguinte. Não é possível escolher uma data no passado.

Campo	Descrição
Data de validade	A data em que a solicitação expira. A partir dela, a solicitação não aparece mais em sua Caixa de saída nem na Caixa pública. A data de expiração deve ser anterior à Data agendada.
Confirmar	Marque essa caixa se desejar confirmar a aceitação da oferta por um agente antes que ela seja enviada ao supervisor para aprovação.

Uma solicitação de oferta de agendamento sem confirmação passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo da solicitação da oferta de agendamento sem confirmação

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Recebem a oferta	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a oferta	Caixa de entrada do Agente B	Enviado
		Caixa de saída do Agente A	Enviado
Supervisor	Recebe a oferta aceita	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa
Supervisor	Aprova/nega a oferta	Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada
		Caixa de saída do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovada/Negada

Uma solicitação de oferta de agendamento com confirmação passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo da solicitação da oferta de agendamento com confirmação

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Recebem a oferta	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a oferta	Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Recebe a oferta aceita	Caixa de saída do Agente A	Tarefa
		Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Confirma/rejeita a oferta	Caixa de saída do Agente A	Enviada/Negada (rejeitar a solicitação gera uma cópia dela com a palavra Negada e a solicitação original volta para o status Pendente)
		Caixa de entrada do Agente B	Enviada/Negada

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Supervisor	Recebe a oferta aceita	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa
		Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada
		Caixa de saída do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovada/Negada

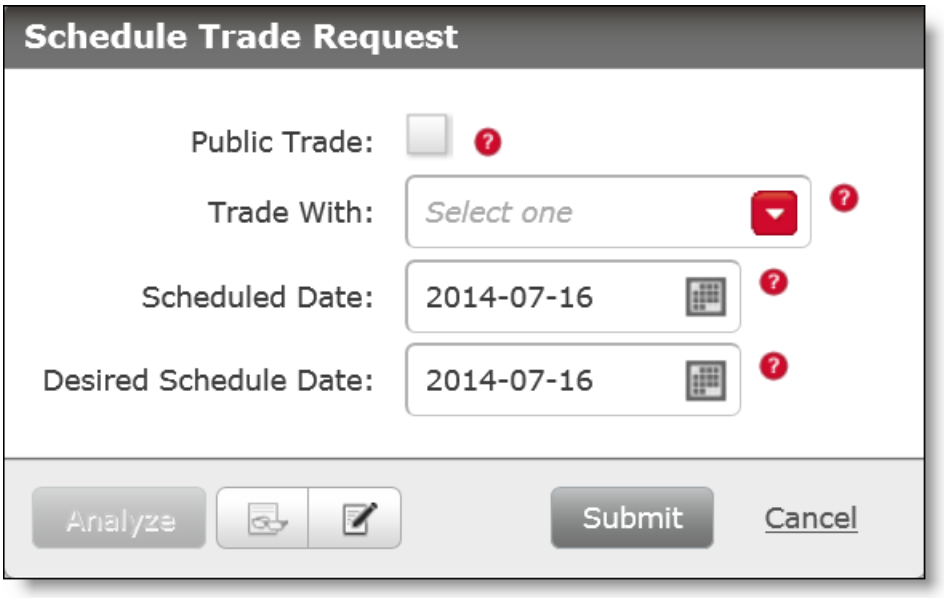
Como criar uma nova solicitação de oferta de agendamento

Para criar uma nova solicitação de oferta de agendamento:

1. Clique em Nova solicitação e escolha Solicitação de oferta de agendamento no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em Enviar.

Como solicitar uma troca de agendamento

Use a solicitação de troca de agendamento para trocar um dia de trabalho agendado com o dia de trabalho agendado de outra pessoa. Essas solicitações de troca podem ser com um agente especificado (uma troca privada) ou com qualquer agente da sua exibição (uma troca pública). Você pode solicitar troca de turnos no mesmo dia (por exemplo, a troca do seu turno das 7:00 às 15:00 com o turno das 10:00 às 18:00 de outra pessoa) ou de dias diferentes (por exemplo, a troca da sua segunda de folga por uma sexta de folga).



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de troca de agendamento.

Campo	Descrição
Troca Pública	Marque essa caixa para publicar sua troca de agendamento na Caixa pública de todos os agentes em sua exibição.
Confirmar	(Somente trocas públicas) Um lembrete de que você deverá confirmar ou rejeitar uma proposta de troca do agente respondente. Esta caixa de seleção é somente leitura e não pode ser desmarcada.
Trocar com	(Somente trocas privadas) Selecione o nome do agente com quem deseja trocar agendamentos.
Data agendada	A data que você deseja trocar. Por padrão, ele exibe a data do dia seguinte.
Data de agendamento desejada	(Somente trocas privadas) A data que você deseja trocar. Por padrão, ele exibe a data do dia seguinte.

Campo	Descrição
Data de validade	(Somente trocas públicas) A data em que a solicitação expira.

Uma solicitação de troca privada de agendamento passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo de solicitação de troca de agendamento privada

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Pendente
Agente B	Recebe a solicitação de troca	Caixa de entrada do Agente B	Tarefa
Agente B	Aceita/recusa a solicitação de troca	Caixa de saída do Agente B	Enviada/Negada
Agente A	Recebe resposta do Agente B	Caixa de entrada do Agente A	Enviada/Negada
Supervisor	Recebe a solicitação de troca aceita para aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa
Supervisor	Aprova/nega a troca	Caixa de saída do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovada/Negada
		Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada

Uma solicitação de troca pública de agendamento passa pelo sistema conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo de solicitação de troca de agendamento pública

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Veem a troca na Caixa pública	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a solicitação de troca	Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Recebe resposta do Agente B	Caixa de saída do Agente A	Tarefa
Agente A	Confirma/rejeita a aceitação do Agente B	Caixa de saída do Agente A	Enviada/negada (rejeitar a solicitação gera uma cópia dela com a palavra Negada e a solicitação original volta para o status Pendente)
	A Agente B recebe a confirmação/rejeição do Agente A	Caixa de entrada do Agente B	Enviada/Negada
Supervisor	Recebe a solicitação de troca aceita e confirmada para aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Supervisor	Aprova/nega a troca	Caixa de saída do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovada/Negada
		Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada

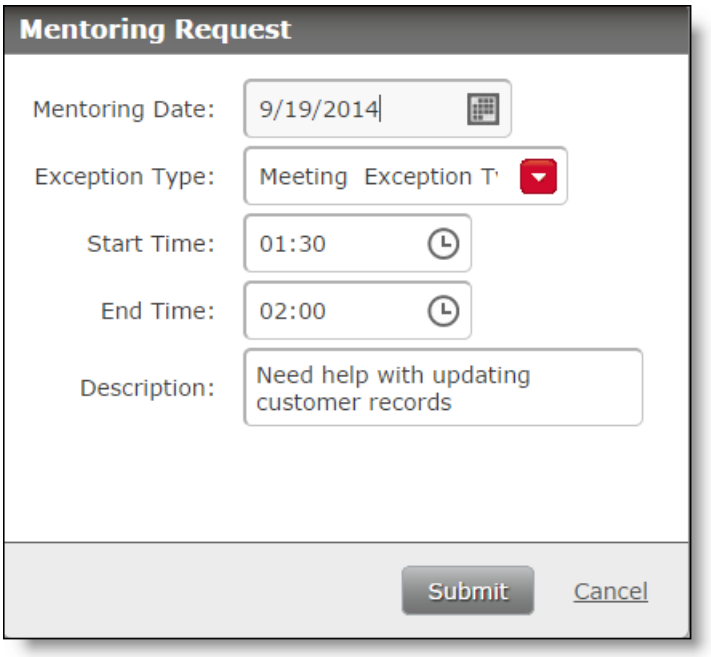
Como criar uma nova solicitação de troca de agendamento

Para criar uma nova solicitação de troca de agendamento:

1. Clique em Nova solicitação e escolha Solicitação de troca de agendamento no menu.
2. Preencha os campos.
3. Se a troca for privada, clique em Analisar para comparar sua agenda na data de troca proposta com a da pessoa com quem deseja fazer a troca, para saber se é possível.
4. Se desejar, clique em Escrever comentário para inserir um comentário.
5. Clique em Enviar.

Solicitação de orientação

Use uma solicitação de orientação para pedir um treinamento particular de um agente companheiro. Todas as solicitações de orientação são publicadas na Caixa pública, e qualquer agente pode responder. Um supervisor, agendador ou administrador deve aprovar a solicitação de orientação. Quando a solicitação é aprovada, a exceção é adicionada à sua agenda e à agenda do seu mentor.



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Solicitação de orientação.

Campo	Descrição
Data da orientação	A data em que você deseja agendar a sessão de orientação.
Tipo de exceção	Selecione a exceção apropriada na lista suspensa.
Hora de início	A hora de início da sessão de orientação.
Hora de término	A hora de término da sessão de orientação.
Descrição	Uma descrição da finalidade da sessão de orientação. A descrição pode ser no máximo 251 caracteres.

Uma solicitação de orientação segue pelo sistema, conforme descrito na tabela a seguir.

Fluxo da solicitação de orientação

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Agente A	Cria nova solicitação	Caixa de saída do Agente A	Pendente
Todos os agentes	Veem a solicitação na Caixa pública	Caixa pública dos agentes	Não aplicável
Agente B	Aceita a solicitação de orientação	Caixa de entrada do Agente B	Pendente
Agente A	Recebe resposta do Agente B	Caixa de saída do Agente A	Tarefa
Agente A	Confirma/rejeita a aceitação do Agente B	Caixa de saída do Agente A	Enviada/Negada (rejeitar a solicitação gera uma cópia dela com a palavra Negada e a solicitação original volta para o status Pendente)
	A Agente B recebe a confirmação/rejeição do Agente A	Caixa de entrada do Agente B	Enviada/Negada
Supervisor	Recebe a solicitação de orientação aceita e confirmada para aprovação	Caixa tarefa do supervisor	Tarefa

Usuário	Ação	Aparecer aqui	Status
Supervisor	Aprova/nega a solicitação de orientação	Caixa de saída do Agente A	Aprovada/Negada
		Caixa de entrada do Agente B	Aprovada/Negada
		Caixa todas do supervisor	Aprovada/Negada

Criação de uma solicitação de orientação

Para criar uma nova solicitação de orientação:

1. Clique em Nova solicitação e escolha Solicitação de orientação no menu.
2. Preencha os campos.
3. Clique em Enviar.

Como editar ou excluir uma solicitação

As solicitações podem ser editadas ou excluídas em determinadas situações. A tabela a seguir descreve quando você pode editar ou excluir uma solicitação.

Tipo de Solicitação	Status	Ação permitida
Oferta de agendamento (pública)	Pendente	Editar, Excluir
Troca de agendamento (privada)	Pendente	Editar
Troca de agendamento (pública)	Pendente	Editar, Excluir
Orientação	Pendente	Editar, Excluir
Exceção	Enviado	Editar, Excluir

Como editar uma solicitação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Edite a solicitação conforme desejar.
3. Clique em Enviar.

Como excluir uma solicitação

1. Clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Clique em Excluir.

Mensagens para supervisores, agendadores e administradores

O aplicativo Mensagens para supervisores, agendadores e administradores consiste em duas caixas de correio:

- A Caixa tarefa, que exibe todas as solicitações que exigem uma ação da sua parte (exibição padrão)
- A Caixa todas, que contém todas as solicitações enviadas a você

É possível reter as solicitações de 6 a 99 meses na Caixa todos, com um período de retenção padrão de 13 meses.

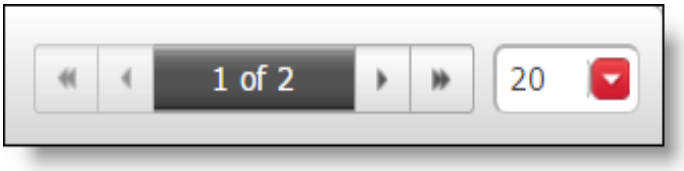
Acesse suas caixas de correio clicando no ícone relacionado que aparece na barra de ferramentas Mensagens. Da esquerda para a direita, os ícones são Caixa tarefa e Caixa todos.

Nota: os supervisores que também atuam como agentes têm uma caixa de correio dupla, sendo uma com a exibição do agente e outra com a do supervisor. É possível alternar entre as duas exibições usando os botões

Minhas solicitações e Todas as solicitações. Clique em Minhas solicitações para ver a caixa de correio do agente e em Todas as solicitações para ver a caixa de correio do supervisor.

Como acessar suas caixas de correio

À direita da barra de ferramentas da caixa de correio estão os controles de exibição da página. Esses controles ajudam você a acessar as diversas páginas das suas caixas de correio.



Use as setas únicas para avançar e voltar uma página por vez e as setas duplas para ir até o início ou fim da página na caixa de correio. Controle o número de solicitações exibidas em uma página usando a lista suspensa à direita. Você pode selecionar um dos números padrão (20, 40, 60 ou 80) ou inserir seu próprio número, de 1 a 999.

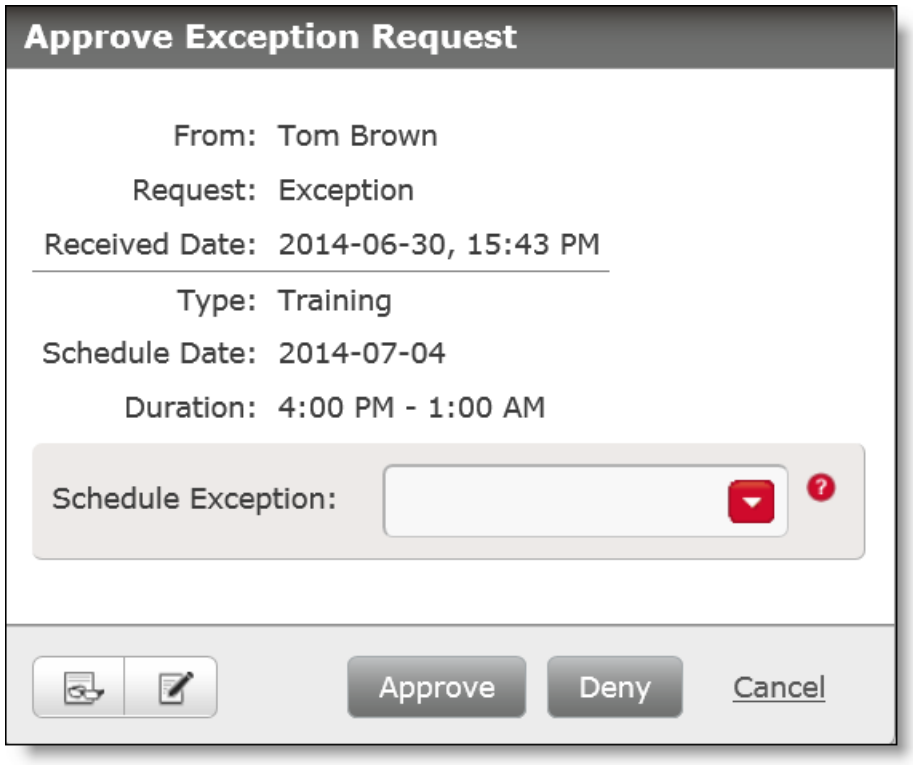
Pule para uma página específica clicando no centro cinza-escuro dos controles. Você verá um campo para digitar um número de página; por exemplo, "5" para pular para a página 5 de 10.

Como aprovar ou negar solicitações

As solicitações que exigem sua aprovação aparecem na Caixa tarefa. Assim que você aprova ou nega uma solicitação, ela é removida da sua Caixa tarefa. Todas as solicitações recebidas são arquivadas na Caixa todos.

Solicitações de exceção

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de exceção permite aprovar ou negar uma solicitação de exceção do agente.



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de exceção.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a exceção.
Solicitar	O tipo de solicitação.
Data de Recepção	A hora e a data em que você recebeu a solicitação. Essas são as mesmas hora e data em que o agente enviou a solicitação.
Tipo	O tipo de exceção, conforme escolhido pelo agente.
Data da Programação	A data da exceção.
Duração	A duração da exceção.
Exceção de Agendamento	Selecione a descrição da exceção que aparecerá na agenda caso a exceção seja aprovada.

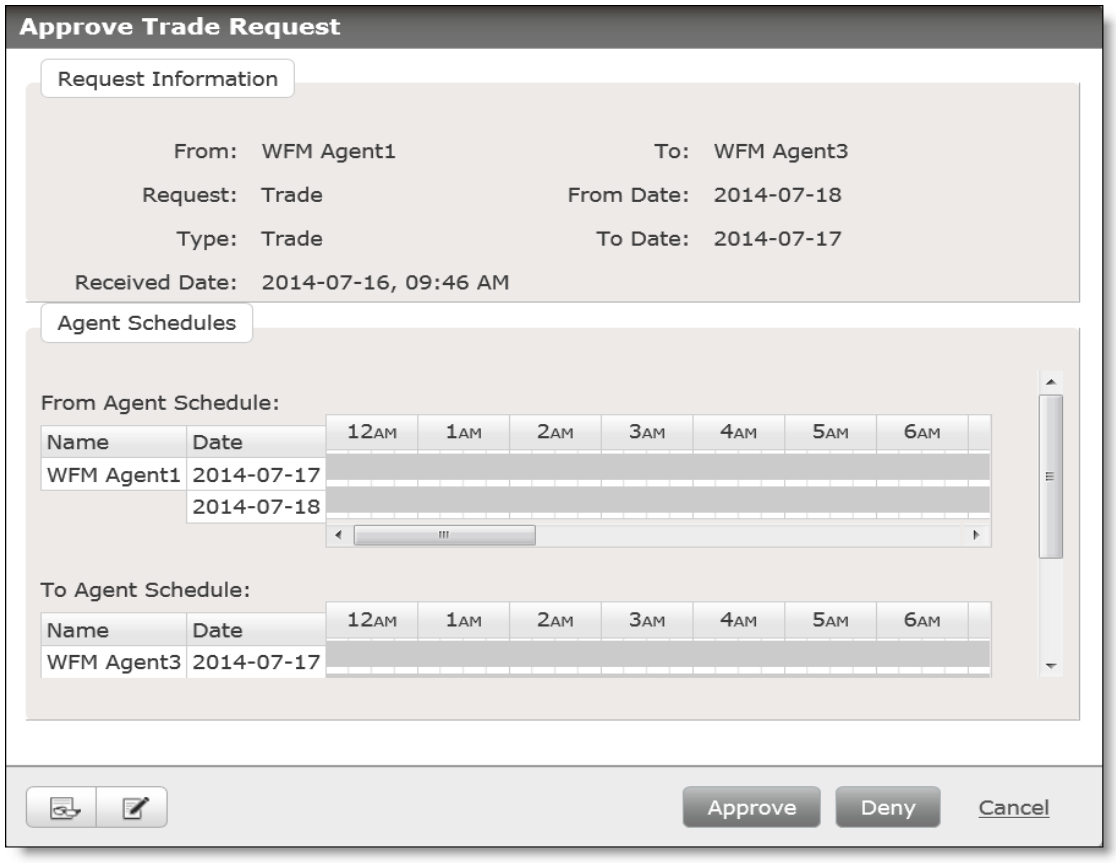
Como aprovar ou negar uma solicitação de exceção

Para aprovar ou negar uma solicitação de exceção:

1. Na Caixa tarefa, clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Se for aprovar a solicitação, selecione a exceção de agendamento apropriada na lista suspensa. Isso é o que aparecerá na agenda. Clique em Ler comentário se houver comentários anexados à solicitação de exceção. Se desejar, você também pode digitar um comentário.
3. Clique em Aprovar ou Negar.

Aprovar solicitação de troca ou oferta

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de troca permite analisar e aprovar ou negar uma solicitação de troca ou uma solicitação de oferta. A mesma caixa de diálogo é usada para trocas e ofertas.



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de troca.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a troca.
Solicitar	O tipo de solicitação de troca de alto nível.
Tipo	O tipo de solicitação de troca.
Data de Recepção	A data e hora em que a solicitação foi enviada.
Para	O nome do outro agente envolvido na troca.
Desde a Data:	A primeira data agendada envolvida na troca.
Até a Data:	A segunda data agendada envolvida na troca. Esse campo é exibido somente quando dias diferentes estão envolvidos na solicitação de troca.
Agendamento do Agente	A agenda do agente que solicita a troca. Use as barras de rolagem para ver toda a agenda o agente.
Nome	O nome do agente.
Data	A data especificada na solicitação de troca.
Agendamento para o Agente	A agenda do agente que aceita a troca.
Disponibilidade	Indica se o agendamento do agente De se ajusta ao agendamento do agente Para.
Fila de Serviço	Indica se os dois agentes atendem às mesmas filas de serviço ou a filas diferentes.
Equipes	Indica se os dois agentes pertencem às mesmas equipes ou a equipes diferentes.
Turnos sobrepostos	Indica se os dois agentes têm turnos sobrepostos.

Campo	Descrição
Fuso Horário	Indica se os dois agentes estão no mesmo fuso horário ou em fuso horário diferente.
Mapeamento de habilidades	Indica se os dois agentes pertencem ao mesmo mapeamento de habilidades ou a mapeamento diferentes.
Exceção	Indica se o agendamento do agente inclui uma exceção.

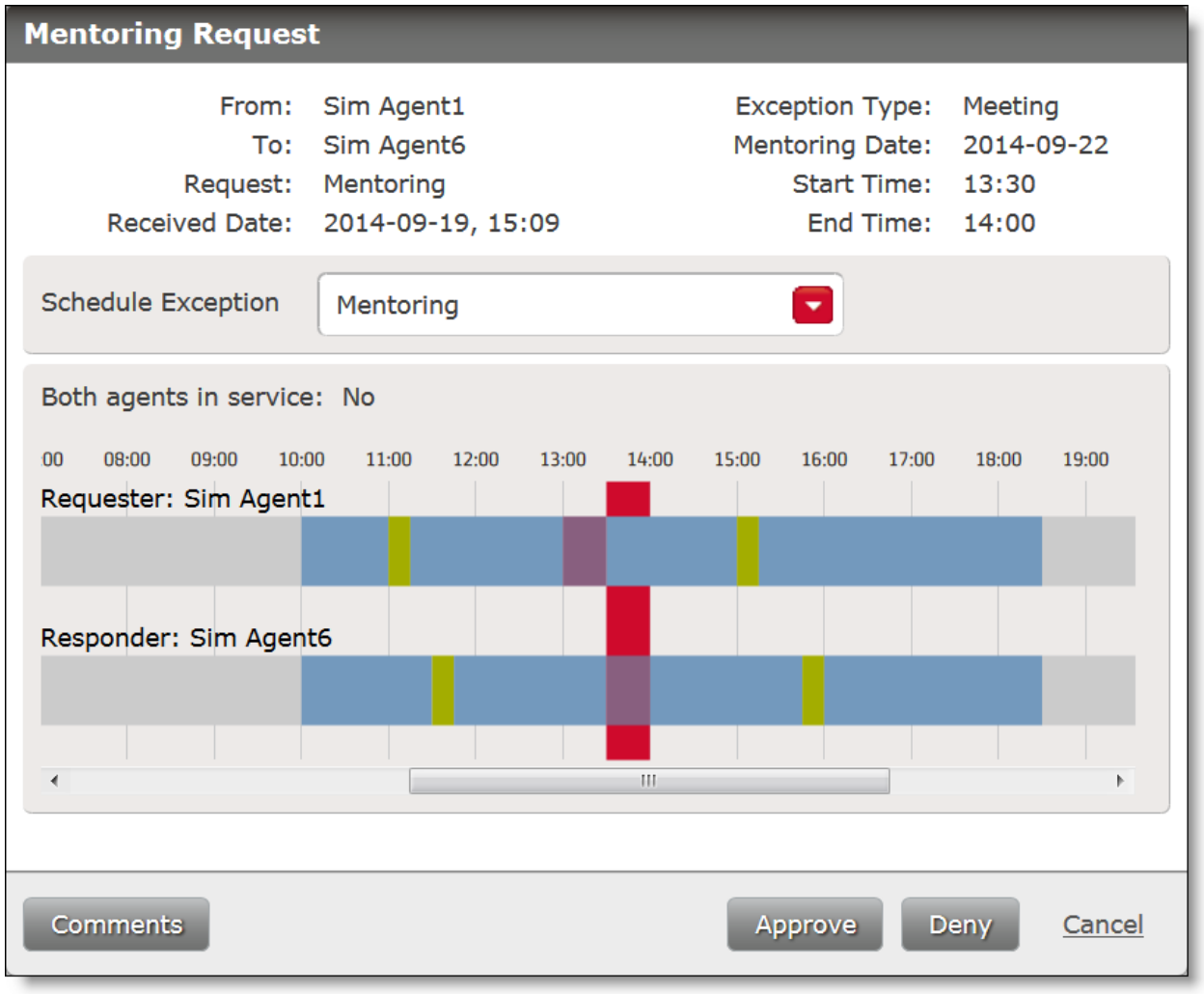
Como aprovar ou negar uma solicitação de troca ou oferta de agendamento

Para aprovar ou negar uma solicitação de troca ou oferta de agendamento:

1. Na Caixa tarefa, clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Use a seção Agendamentos do agente para analisar as duas agendas e garantir a possibilidade de troca. Clique em Ler comentário se houver comentários anexados à solicitação de troca ou oferta.
3. Clique em Aprovar ou Negar.

Aprovar solicitação de orientação

A caixa de diálogo Aprovar solicitação de orientação permite analisar e aprovar ou negar uma solicitação de orientação.



A tabela a seguir descreve os campos na caixa de diálogo Aprovar solicitação de orientação.

Campo	Descrição
De	O nome do agente que solicitou a orientação.
Tipo de exceção	O tipo de exceção escolhido pelo agente que está fazendo a solicitação.
Para	O nome do agente que aceitou a solicitação de orientação.
Data da orientação	A data da sessão de orientação.

Campo	Descrição
Solicitar	O tipo de solicitação.
Hora de início	A hora de início da sessão de orientação.
Data de Recepção	A data e hora em que a solicitação foi enviada.
Hora de término	A hora de término da sessão de orientação.
Exceção de Agendamento	A exceção que aparecerá nas agendas dos agentes.
Ambos os agentes em serviço	Sim/Não. Indica se o agente de solicitação e aceitação está ou não em serviço durante o intervalo de tempo de orientação proposto.

Aprovação ou negação de uma solicitação de orientação

Para aprovar ou negar uma solicitação de orientação:

1. Na Caixa tarefa, clique duas vezes na solicitação para abri-la.
2. Revise os detalhes da solicitação de orientação. Clique em Ler comentários se houver comentários anexados à solicitação de orientação.
3. Clique em Aprovar ou Negar.

   Se você aprovar a solicitação, as agendas dos agentes serão atualizadas imediatamente para mostrar a sessão de orientação.

Relatórios

O aplicativo Relatório é um aplicativo comum (vários produtos) que contém relatórios para todos os produtos aos quais está conectado. Os relatórios que você pode acessar são determinados pela sua função.

Relatório de Funções e Escopo

Sua função determina quais relatórios você pode acessar. Se você recebeu várias funções (por exemplo, você é supervisor e agente), você terá acesso a relatórios disponíveis a cada uma dessas funções.

Função	Escopo
Agente	Relatórios que pertencem somente ao agente
Supervisor	Relatórios para agentes, equipes, projetos, condições de trabalho, turnos de trabalho e exceções na exibição do supervisor
Agendador	Relatórios para filas de serviço, mapeamentos de habilidades, equipes, projetos, condições de trabalho, turnos de trabalho e exceções nas exibições do agendador
Administrador	Todos os relatórios

Execução de um relatório

Siga estas etapas para executar um relatório:

1. Na barra de ferramentas do aplicativo Relatório, clique em um destes botões:

- O botão do produto cujos relatórios você deseja executar. Se usar um login compartilhado, haverá um botão para cada produto.
- O botão Salvo para acessar relatórios que já tenham sido configurados e salvos para fins de reutilização.

2. Na página resultante, clique no relatório que deseja executar para exibir sua página de configurações.
3. Preencha as informações de configuração do relatório. Escolha os critérios, o período, o formato e os campos a serem incluídos no relatório.
4. Se o WFM estiver configurado para enviar relatórios por e-mail, e se sua função permitir, defina a recorrência do relatório. Você pode configurar o relatório para executar automaticamente em intervalos especificados por período definido ou indefinidamente. Os relatórios recorrentes são enviados por e-mail para os endereços que você insere na seção Destino. É necessário inserir pelo menos um endereço. Os endereços de e-mail são separados por ponto-e-vírgula, por exemplo:

   john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   Nota: para usar o recurso Recorrência, você deve salvar o relatório para uso futuro.

5. Clique em Executar relatório para executar o relatório imediatamente, ou em Salvar como, para salvar o relatório e usá-lo posteriormente.

Pontos que Devem Ser Lembrados

Ao executar relatórios, tenha em mente o seguinte:

- Ao salvar um relatório, as configurações são salvas nele. Por exemplo, você pode salvar um relatório para uma grupo de filas e, em seguida, modificar o relatório e salvá-lo para outro grupo de filas .
- Alguns relatórios permitem escolher os campos que aparecerão neles e a ordem em que aparecerão. Quando você clica em Executar relatório ou em Salvar como, os campos selecionados se tornam padrão no relatório.
- Se habilitado os supervisores, agendadores e administradores podem agendar um relatório para execução recorrente e especificar quando executar o

relatório. O relatório é enviado por e-mail aos endereços de e-mail especificados.

- O e-mail de um relatório agendado inclui o endereço do usuário que agendou o relatório no campo De. Se o endereço de e-mail do usuário não estiver disponível, o endereço de e-mail será <Nome>.<Sobrenome>@automated.report. Onde <Nome> e <Sobrenome> é o nome do usuário.

Personalização do logotipo do relatório

A saída de relatórios no formato HTML, PDF e XLS contém um logotipo no canto superior esquerdo próximo ao título do relatório.

Um administrador pode personalizar o logotipo substituindo o padrão por um novo. Isso é feito no utilitário de instalação da configuração do sistema do WFM(Postinstall.exe).

Para obter informações sobre como personalizar o logotipo do relatório, consulte "Configuração do WFM" no *Guia de instalação do WFM*.

Como recalcular dados para relatórios de desempenho do agente e da equipe

Pode se tornar necessário corrigir uma agenda para um dia passado e refazer os cálculos de adesão e conformidade para que as estatísticas de produtividade do agente e da equipe estejam corretas.

O serviço ACC (Adherence Conformity Calculator, calculadora de conformidade de adesão) do WFM processa dados da tabela de status do agente e da agenda diária e calcula os percentuais de adesão e conformidade para relatórios de produtividade histórica todos os dias.

Se você fizer alterações em uma agenda passada e precisar recalcular esses dados, execute as etapas a seguir.

1. No servidor que hospeda os serviços de transação, abra o arquivo ..\WFO_WFM\Schedule\conf\com_odysoft_calabrio_scheduler.properties em um editor de texto.
2. Localize a seção da propriedade lastHistoricalDay.

3. Altere o valor (o valor padrão é -5, significando 5 dias no passado) para um valor que inclua a data cuja agenda você mudou. Observe que quanto mais alto for o valor inserido, mais tempo levará para que os dados sejam recalculados. O valor máximo recomendado é -14.
4. Salvar suas alterações.
5. Reinicie o serviço ACC para que o valor da propriedade entre em vigor.

Relatórios WFM

Os relatórios disponíveis no WFM são estes:

> **Nota**: os relatórios não estão disponíveis para filas de serviço não interativas.

Relatórios de desempenho do agente e da equipe

- Relatório Produtividade do agente e da equipe

Relatórios de desempenho da fila de serviço

- Relatório Intervalo de agentes
- Relatório Intervalo de filas de serviço do agente
- Relatório Intervalo da fila de serviço
- Relatório Intervalo de agentes da fila de serviço
- Relatório Intervalo de agente de equipe
- Relatório Intervalo de equipe

Relatórios de exibição do agendamento

- Relatório Exceção atribuída
- Relatório Horas extras do agente
- Relatório Agenda diária do agente
- Relatório Agenda semanal do agente
- Relatório Percentuais de tarefas do agente
- Relatório Agenda de fila de serviço por agente

- Relatório Agenda de fila de serviço por intervalo
- Relatório Horas de tarefas agendadas da equipe

Relatórios de análise de desempenho

- Cartão de relatórios do agente
- Relatório Desempenho diário
- Relatório Intervalo de desempenho

Relatório Produtividade do agente e da equipe

Este é um relatório de desempenho do agente e da equipe.

O relatório Produtividade do agente e da equipe exibe as estatísticas de produtividade do agente ou da equipe em um intervalo de datas selecionado, por dia, semana ou mês. As estatísticas são reportadas apenas pelos períodos durante os quais o agente está conectado.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Equipe ou equipe e agente
- Data(s)
- Agrupar datas por (Dia, Semana ou Mês)
- Formato

Nota: se você selecionar apenas uma ou mais equipes, um relatório Produtividade da equipe será gerada. Se você selecionar uma ou mais equipes e um ou mais agentes, um relatório Produtividade do agente será gerado.

Nota: os valores para % de adesão e % de conformidade nesse relatório são baseados nos dados calculados antes das melhorias que foram feitas no cálculo de adesão/conformidade. Consequentemente, os valores são médias simples, e não médias ponderadas.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente ou Equipe, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

ID do ACD

% de adesão

Tempo médio de tratamento

Tempo médio em espera

Tempo médio, não pronto

Tempo médio, pronto

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Chamadas tratadas

Chamadas por Hora

Chamadas transferidas

% de conformidade

Data

% de ocupação

Tempo total de tratamento

Tempo total em espera

Tempo Total Em Serviço

Tempo total de logon

Tempo total, não pronto

Tempo total, pronto

Tempo total de conversa

Tempo de trabalho total

% de utilização

Relatório Intervalo de agentes

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo de agentes exibe a atividade dos agentes selecionados por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agentes
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Tempo ocupado em outro estado

Chamadas Respondidas

Chamadas tratadas

Data

Tempo em Serviço

% de ocupação

Tempo, estado pronto

% de utilização

Relatório Horas extras do agente

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Horas extras do agente exibe o número de horas extras trabalhadas pelos agentes selecionados nas equipes ou filas de serviço selecionadas por um intervalo de datas selecionado.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agente
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Duração

Hora de término

Hora Inicial

Nome de Usuário

Cartão de relatórios do agente

Este é um relatório de análise de desempenho.

O relatório Cartão de relatórios do agente exibe informações de desempenho para um intervalo de datas selecionado; agentes, equipes ou equipes e agentes; e equipe ou mapeamento de habilidades.

Você deve selecionar os seguintes itens para exibir o relatório:

- Escopo (agente, equipe ou agente da equipe)
- Filtrar por (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe
- Nome do
- Formulário de Avaliação
- Métricas dos objetivos
- Data(s)
- Formato

Se o Gerenciamento de qualidade e gravação de chamada estiver instalado e se o WFM estiver configurado para importar informações do formulário de avaliação, a lista suspensa Formulário de avaliação exibirá uma lista de formulários de avaliação usados no Gerenciamento de qualidade e gravação de chamada para avaliar o desempenho do agente. Se um formulário de avaliação for selecionado, os dados no Cartão de relatórios do agente refletirão apenas dados das avaliações do agente usando o formulário de avaliação selecionado e atendendo a todos os outros critérios de seleção de relatório.

A seção de métricas dos objetivos exibe os valores de campo padrão definidos para as estatísticas a seguir.

Estatística	Valor padrão
Pontuação média de qualidade	75
Média de chamadas por hora	10
% de adesão	75
% de conformidade	0
% de ocupação	0
% de utilização	0
Tempo médio de manipulação	0
Tempo médio de conversa	0
Tempo médio de trabalho	0
Tempo médio em espera	144
Tempo médio, pronto	0

Você pode modificar esses objetivos conforme desejado. Quando o Cartão de relatórios do agente é gerado, o desempenho do agente ou da equipe em relação a esses objetivos é indicado. Os valores exibidos são médias ponderadas.

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente e Equipe, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Adesão %

Média de chamadas por hora

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Espera

Pontuação média de qualidade

Tempo médio, pronto

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

% de conformidade

% de ocupação

% de utilização

Nota: os valores de % de adesão e % de conformidade nesse relatório para datas antes do WFM 9.2 foram instalados com base nos dados calculados antes das melhorias que foram feitas no cálculo de adesão/conformidade. Consequentemente, esses valores são médias simples e não médias ponderadas.

Relatório Agenda diária do agente

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Agenda diária do agente detalha as atividades agendadas dos agentes selecionados por dia para um intervalo de datas selecionado.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agente
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Duração da atividade

Hora de término da atividade

Hora de início da atividade

Tipo de atividade

Fila de Serviço

Relatório Agenda semanal do agente

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Agenda semanal do agente detalha as atividades agendadas dos agentes selecionados por semana, começando em uma data selecionada.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agente
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente, Número do agente, Chg (hora de chegada) e Saíd (hora de partida), que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Horas em serviço

Horas remuneradas, atribuição

Horas pagas, pausa

Horas pagas, serviço encerrado

Horas pagas, exceção

Horas pagas, almoço

Horas pagas, projeto

Horas pagas, total

Relatório Intervalo de filas de serviço do agente

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo de filas de serviço do agente exibe a atividade de agentes selecionados nas filas de serviços selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agentes
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente, Intervalo e Fila de serviço, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Chamadas Respondidas

Chamadas tratadas

Data

Relatório Percentuais de tarefas do agente

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Percentuais de tarefas do agente exibe atividades de agentes selecionados em termos de percentuais do tempo de trabalho total para agentes selecionados em um intervalo de datas selecionado, por dia, semana ou mês.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agente
- Data(s)
- Agrupar datas por (dia, semana, mês)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Nome do agente e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Percentual, atribuição

Percentual, pausa

Percentual fechado

Percentual, exceção

Percentual em serviço

Percentual, almoço

Percentual, horas extras

Percentual, projeto

Nome de Usuário

Relatório Exceção atribuída

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Exceção atribuída exibe todas as ocorrências de um tipo de exceção selecionado atribuído a agentes selecionados por um intervalo de datas selecionado. Os tipos de exceção são criados e mantidos na seção Atividades, em aplicativo Gerenciamento de aplicativos.

Nota: é possível ter exceções de dia todo em datas para as quais as agendas ainda não foram executadas. Se for esse o caso, os campos Início, Término e Duração dessas exceções estarão vazios. Assim que uma agenda for executada para essas datas, o relatório exibirá valores nesses campos.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Escopo (equipe ou mapeamento de habilidades)
- Equipe ou mapeamento de habilidades
- Agente
- Exceção
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Sobrenome e Nome, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

ID do Agente

Data

Duração

Término

Dia Inteiro

Exceção

Iniciar

Relatório Intervalo da fila de serviço

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo da fila de serviço exibe estatísticas abrangentes de filas de serviço selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Grupo de filas de serviço
- Fila de serviço
- Data(s)

Também é possível selecionar quais campos exibir. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Agentes Reais

Previsão de Agentes

Agentes projetados

Agentes Agendados

Redução de agentes

Tempo médio real de trabalho após contato

Previsão de tempo médio de trabalho após contato

Velocidade Média Real de Tempo de Atendimento

Previsão de Velocidade Média de Tempo de Atendimento

Tempo Médio Real de Conversação

Tempo Médio Previsto de Conversação

Chamadas Abandonadas

Chamadas tratadas

Nova previsão de chamadas

Chamadas Oferecidas Reais

Previsão de Chamadas Oferecidas

% de tratadas

Intervalo

% de ocupação real

% de ocupação prevista

% de precisão

Nível de Serviço Agendado, Segundos

% de nível de serviço real

% de nível de serviço prevista

Meta de % de nível de serviço

% de nível de serviço agendado

% de redução no nível de serviço

% de redução

Relatório Desempenho diário

Este é um relatório de análise de desempenho.

O relatório Desempenho diário exibe estatísticas de filas de serviço selecionadas por um intervalo de datas selecionado que descrevem o desempenho real e previsto das filas de serviço, bem como a precisão da previsão.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Fila de serviço
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

% de abandono

Tempo médio real de conversa

Previsão média do tempo de conversa

Velocidade Média de Resposta

Chamadas Oferecidas Reais

Previsão de Chamadas Oferecidas

Precisão da previsão

Exatidão do tempo de tratamento

% de nível de serviço real

Relatório Intervalo de desempenho

Este é um relatório de análise de desempenho.

O relatório Intervalo de desempenho exibe estatísticas de filas de serviço selecionadas por um intervalo de datas selecionado que descrevem o desempenho real e previsto das filas de serviço, bem como a precisão da previsão de cada intervalo de meia hora.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Fila de serviço
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço, Data e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

% de abandono

Agentes Reais

Agentes reais — Previsão de agentes

Agentes reais — Agentes agendados

Previsão de Agentes

Agentes Agendados

Agentes agendados — Agentes previstos

Tempo médio real de conversa

Previsão média do tempo de conversa

Velocidade Média de Resposta

Chamadas Oferecidas Reais

Previsão de Chamadas Oferecidas

Precisão da previsão

Exatidão do tempo de tratamento

% de nível de serviço real

Relatório Intervalo de agentes da fila de serviço

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo de agentes da fila de serviço exibe estatísticas de agentes selecionados nas filas de serviço selecionadas por intervalos de meia hora em uma data selecionada.

Você deve selecionar os seguintes itens para exibir o relatório:

- Fila de serviço
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente, Intervalo e Serviço, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Chamadas Respondidas

Chamadas tratadas

Relatório Agenda de fila de serviço por agente

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Agenda de fila de serviço por agente exibe agendamentos do agente para uma data selecionada, uma categoria de agente e uma fila de serviço.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Fila de serviço
- Categoria do agente
- Data(s)
- Formato

As possíveis categorias de agente são:

- Todos os agentes para serviço
- Agentes para serviço com tempo disponível
- Agentes agendados para serviço

Esse relatório mostra o agendamento por hora do dia selecionado. O agendamento de cada agente é codificado para mostrar a atividade agendada para cada hora. A cobertura de cada fila de serviço também é mostrada.

Os códigos de atividade do agente são estas:

Código	Descrição
X	Em serviço
B	Intervalo
L	Almoço
Um evento de	Atribuição
C	Serviço encerrado
P	Projeto
E	Exceção

Código	Descrição
–	Não disponível
<vazio>	Disponível, mas não agendado

Os códigos de cobertura da fila de serviço são os seguintes:

Código	Descrição
–	Menos agentes agendados em serviço do que os requisitos previstos
*	Agentes agendados em serviço correspondem aos requisitos previstos
+	Mais agentes agendados em serviço do que os requisitos previstos

Relatório Agenda de fila de serviço por intervalo

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Agenda da fila de serviço por intervalo exibe o agendamento das filas de serviço selecionadas de uma data selecionada por intervalos de meia hora.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Fila de serviço
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Serviço e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Previsão de Agentes

Agentes Agendados

Agentes agendados — Agentes previstos

Atribuição

Intervalo

Fechadas

Exceção

Em Serviço

Intervalo

Almoço

Projeto

Total

Relatório Intervalo de agente de equipe

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo de agente de equipe exibe estatísticas de cada agente de uma equipe selecionada em uma data selecionada que tem atividade durante os intervalos de meia hora.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Equipe
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Agente e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Tempo ocupado em outro estado

Chamadas tratadas

Data

Tempo em Serviço

% de ocupação

Tempo, estado pronto

Equipe

% de utilização

Relatório Intervalo de equipe

Este é um relatório de desempenho da fila de serviço.

O relatório Intervalo de equipe exibe estatísticas sobre a atividade das equipes selecionadas na data selecionada durante cada intervalo em que houve atividade da equipe.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Equipes
- Data(s)
- Formato

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Equipe e Intervalo, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Tempo médio de tratamento

Tempo Médio de Conversa

Tempo médio de trabalho

Tempo ocupado em outro estado

Chamadas tratadas

Data

Tempo em Serviço

% de ocupação

Tempo, estado pronto

% de utilização

Relatório Horas de tarefas agendadas da equipe

Este é um relatório de exibição do agendamento.

O relatório Horas de tarefas agendadas da equipe exibe uma ruptura do tempo diário alocado a várias atividades para a equipe selecionada por um intervalo de datas selecionado.

Para exibir o relatório, você deve selecionar:

- Equipes
- Data(s)

Você também pode selecionar quais campos exibir, exceto Equipe e Data, que são obrigatórios. Por padrão, todos os campos são selecionados.

Veja a seguir os campos que podem ser selecionados para aparecer no relatório. Você pode personalizar a ordem em que os campos aparecem, da esquerda para a direita.

Atribuição remunerada

Atribuição não remunerada

Pausa remunerada

Pausa não remunerada

Fechados pagos

Fechados não pagos

Exceção paga

Exceção não paga

Em Serviço

Almoço pago

Almoço não pago

Projeto pago

Projeto não pago

Total pago

Total de não pagos

Dicionário de campo de relatório

Esta seção é uma listagem em ordem alfabética e descrição de todos os campos que aparecem nos relatórios do WFM.

% DE ABANDONO

O percentual de chamadas abandonadas durante o intervalo.

% abandonada = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Número de chamadas abandonadas enquanto a chamada estava na fila ou enquanto tocava no telefone do agente da fila de serviço durante o intervalo, tenha a ligação durado ou não menos segundos do que exigido pelo nível de serviço.

B = Número de chamadas oferecidas à fila de serviço durante o intervalo.

ID DO ACD

A identificação do agente no ACD.

DURAÇÃO DA ATIVIDADE

A duração de uma atividade agendada, em minutos.

HORA DE TÉRMINO DA ATIVIDADE

A hora de término de uma atividade agendada.

HORA DE INÍCIO DA ATIVIDADE

A hora de início de uma atividade agendada.

TIPO DE ATIVIDADE

O tipo da atividade: atribuição, pausa, serviço fechado, exceção, almoço ou projeto.

% DE ADESÃO

O percentual que descreve como os agentes cumprem o agendamento de trabalho planejado.

% de adesão = [(A – B) ÷ C] × 100

Para dados coletados antes que o WFM 8.9 fosse instalado, essas variáveis são definidas como se segue

A = tempo total durante o intervalo que o agente foi agendado para estar em serviço e realmente estava em serviço

B = tempo total durante o intervalo que o agente foi agendado para não estar em serviço e realmente não estava em serviço

C = tempo total durante o período que o agente foi agendado para estar em serviço e não estava em serviço

Para dados coletados depois que o WFM 8.9 foi instalado, essas variáveis são definidas como se segue

A = total de minutos configurados de adesão à agenda

B = total de minutos fora da adesão

C = total de minutos configurados de adesão à agenda

ID DO AGENTE

O número da ID do sistema do agente.

AGENTE

O nome do agente.

NÚMERO DO AGENTE

O número da ID do agente.

AGENTES REAIS

O número de agentes FTE (Full Time Equivalent, equivalente de tempo integral) que permite a fila de serviço durante o intervalo. O tempo do agente é incluído apenas quando o agente está em serviço.

Agentes reais = A ÷ 1800

Em que:

A = Tempo em serviço, em segundos, de agentes agendados para atender à fila de serviço durante o intervalo

AGENTES REAIS — PREVISÃO DE AGENTES

O número de Agentes reais menos o número de Previsão de agentes.

AGENTES REAIS — AGENTES AGENDADOS

O número de Agentes reais menos o número de Agentes agendados.

PREVISÃO DE AGENTES

O número de agentes previstos exigidos para a fila de serviço durante o intervalo.

Previsão de agentes = Soma(agentes previstos) ÷ Número de intervalos com pelo menos um agente previsto

AGENTES PROJETADOS

O número projetado de agentes exigidos para a fila de serviço durante o intervalo. Esse é um cálculo de tendência com base na tendência atual de agentes reais e previstos.

Agentes projetados = soma de agentes projetados ÷ número de intervalos com pelo menos um agente projetado

AGENTES AGENDADOS

O número de agentes agendados para a fila de serviço durante o intervalo.

AGENTES AGENDADOS — AGENTES PREVISTOS

O número de Agentes agendados menos o número de Previsão de agentes.

REDUÇÃO DE AGENTES

O número de agentes esperados após aplicação da redução.

Redução de agentes = (Agentes agendados) – (Previsão de agentes)

ATRIBUIÇÃO

O tempo agendado para o agente e classificado como trabalho de tipo de atribuição.

ATRIBUIÇÃO REMUNERADA

A quantidade de tempo remunerado classificado como trabalho de tipo de atribuição.

ATRIBUIÇÃO NÃO REMUNERADA

A quantidade de tempo não remunerado classificado como trabalho de tipo de atribuição.

TAXA DE ATRITO

A taxa de perda de funcionários por promoção, transferência ou demissão.

MÉDIA DE CHAMADAS POR HORA

O cálculo do número médio de chamadas por hora.

Média de chamadas por hora = 3600 ÷ (A + B)

Em que:

A = Tempo de conversa, em segundos, de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

B = Tempo de trabalho após chamada em segundos para chamadas ACD concluídas durante o intervalo

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO

O tempo médio de tratamento durante o intervalo.

Tempo médio de tratamento = (A + B) ÷ C

Em que:

A = Tempo total de conversa de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

B = Tempo total de trabalho após contato de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

C = Número total de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

TEMPO MÉDIO REAL DE CONVERSA

O tempo médio real de tratamento durante o intervalo.

Tempo médio real de conversa = Tempo total real de conversa ÷ chamadas tratadas

PREVISÃO MÉDIA DO TEMPO DE CONVERSA

O tempo médio previsto de conversa durante o intervalo.

Previsão média do tempo de conversa = Tempo total previsto de conversa ÷ chamadas oferecidas previstas

TEMPO DE ESPERA MÉDIO

A quantidade média de tempo que os agentes colocaram as chamadas em espera durante o intervalo, incluindo tempo de espera para transferências e conferências.

Tempo médio em espera = A ÷ B

Em que:

A = A quantidade média de tempo que os agentes colocaram as chamadas em espera durante o intervalo, incluindo tempo de espera para transferências e conferências

B = Número de chamadas colocadas em espera durante o período. A chamada pode ter sido colocada em espera várias vezes.

TEMPO MÉDIO, NÃO PRONTO

A quantidade média de tempo que o agente está no estado Não pronto.

Tempo médio, não pronto = A ÷ B

Em que:

A = A quantidade de tempo que o agente está no estado Não pronto durante o intervalo

B = Número de contatos concluídos durante o intervalo

PONTUAÇÃO MÉDIA DE QUALIDADE

A pontuação média de qualidade de chamadas que o agente concluiu durante o intervalo. As pontuações de qualidade são provenientes de chamadas que são avaliadas usando o Gerenciamento de qualidade e gravação de chamada.

Pontuação média de qualidade = A ÷ B

Em que:

A = Soma das pontuações da qualidade geral para chamadas avaliadas que o agente concluiu durante o intervalo

B = Total de chamadas avaliadas que o agente concluiu durante o intervalo

TEMPO MÉDIO, PRONTO

A quantidade média de tempo que o agente está no estado Pronto.

Tempo médio, pronto = A ÷ B

Em que:

A = A quantidade de tempo que o agente está no estado Pronto durante o intervalo

B = Número de contatos concluídos durante o intervalo

VELOCIDADE MÉDIA DE RESPOSTA

A quantidade média de tempo que as pessoas que fizeram a ligação ficaram na fila aguardando para serem atendidas.

Tempo médio de velocidade de atendimento = A ÷ B

Em que:

A = Tempo na fila das chamadas que foram atendidas durante o intervalo. O tempo na fila inclui o tempo desde quando o ACD enfileirou a chamada na fila de serviço até quando o agente atendeu à chamada.

B = Número de chamadas para a fila de serviço que foram atendidas durante o intervalo

VELOCIDADE MÉDIA DE RESPOSTA REAL

A quantidade média real de tempo que as pessoas que fizeram a ligação ficaram na fila aguardando para serem atendidas.

PREVISÃO DE TEMPO MÉDIO DE VELOCIDADE DE ATENDIMENTO

A quantidade média prevista de tempo que as chamadas ficaram na fila aguardando para serem atendidas.

TEMPO MÉDIO DE CONVERSA

O tempo médio de conversa durante o intervalo.

Tempo médio de conversa = A ÷ B

Em que:

A = Tempo de conversa de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

B = Número de chamadas ACD concluídas durante o intervalo

O valor de A inclui o tempo em espera nos seguintes relatórios:

- Relatório Intervalo de agentes
- Relatório Intervalo da fila de serviço

- Relatório Intervalo de filas de serviço do agente
- Relatório Intervalo de agentes da fila de serviço
- Relatório Intervalo de agente de equipe
- Relatório Intervalo de equipe

Em todos os outros relatórios que incluem Tempo médio de conversa, o valor de A não inclui o tempo em espera.

TEMPO MÉDIO DE CONVERSA REAL

O tempo médio de conversa real durante o intervalo.

TEMPO MÉDIO DE CONVERSA PREVISTO

O tempo médio de conversa previsto para o intervalo.

TEMPO MÉDIO REAL DE TRABALHO APÓS CONTATO

O tempo real de trabalho após contato durante o intervalo.

TEMPO MÉDIO PREVISTO DE TRABALHO APÓS CONTATO

O tempo médio previsto de trabalho após contato durante o intervalo.

TEMPO MÉDIO DE TRABALHO

O tempo médio de trabalho após contato durante o intervalo.

Tempo médio de trabalho = A ÷ B

Em que:

A = Tempo de trabalho após contato para contatos concluídos durante o intervalo

B = Número de contatos concluídos durante o intervalo

INTERVALO

A quantidade de tempo de pausa agendada para o agente durante o intervalo.

PAUSA REMUNERADA

A quantidade de tempo de pausa remunerada agendada para o agente durante o intervalo.

PAUSA NÃO REMUNERADA

A quantidade de tempo de pausa não remunerada agendada para o agente durante o intervalo.

TEMPO OCUPADO EM OUTRO ESTADO

A quantidade de tempo que o agente fica conectado, mas não está em serviço durante o intervalo.

CHAMADAS ABANDONADAS

O número de chamadas ACD roteadas para a fila de serviço durante o intervalo em que a pessoa que fez a ligação desligou enquanto estava na fila ou enquanto o telefone do agente tocava. As chamadas são contadas para o intervalo no qual a pessoa que fez a ligação desligou.

CHAMADAS RESPONDIDAS

O número de chamadas ACD atendidas durante o intervalo para a fila de serviço. As chamadas são contadas no intervalo em que eles responderam.

CHAMADAS TRATADAS

O número de chamadas ACD que o agente concluiu durante o intervalo.

CHAMADAS DE ENTRADA

O número de chamadas ACD de entrada que o agente concluiu durante o intervalo.

CHAMADAS OFERECIDAS REAIS

O número real de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo. O total inclui chamadas que são inicialmente oferecidas e depois retiradas da fila e chamadas que são colocadas na fila para

diversas filas de serviço. Na maioria dos casos, a chamada é contada no intervalo durante o qual ela é roteada para a fila de serviço.

CHAMADAS OFERECIDAS PREVISTAS

O número previsto de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.

CHAMADAS POR HORA

O número de chamadas ACD recebidas por hora.

Chamadas por hora = (A × 3600) ÷ B

Em que:

A = Número de chamadas tratadas durante a hora

B = Total de tempo em serviço, em segundos, durante a hora

CHAMADAS POR HORA REMUNERADA

O número do total de chamadas tratadas dividido pelo número de horas remuneradas.

NOVA PREVISÃO DE CHAMADAS

O novo número previsto de chamadas roteadas para a fila de serviço durante o intervalo.

CHAMADAS TRANSFERIDAS

O número de chamadas ACD que o agente transferiu durante o intervalo.

FECHADO

A quantidade de tempo fechado agendado para o agente durante o intervalo. O tempo fechado é o tempo agendado para o agente durante as horas fechadas da central de contato; quando a central de contato não está aceitando chamadas para a fila de serviço.

FECHADOS PAGOS

A quantidade de tempo fechado pago agendado para o agente durante o intervalo.

FECHADOS NÃO PAGOS

A quantidade de tempo fechado não pago agendado para o agente durante o intervalo.

% DE CONFORMIDADE

Conformidade é o percentual de tempo que um agente trabalha na quantidade certa, independentemente da hora do dia em que trabalha. A conformidade com a agenda não leva em conta as horas de chegada e partida. Por exemplo, um agente que está agendado para trabalhar das 8:00 às 16:00, mas que em vez disso trabalha das 10:00 às 18:00, estaria em conformidade, mas não estaria aderindo à agenda.

A conformidade é calculada pela seguinte fórmula:

% de conformidade = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo total durante o intervalo que o agente está em serviço, agendado ou não para estar em serviço

B = Tempo total durante o intervalo que o agente está agendado para estar em serviço, o agente estando ou não de fato em serviço

CUSTO POR CHAMADA

O custo médio por chamada para o dia.

ORÇAMENTO DIÁRIO

O custo total calculado para o dia.

DATA

A data das informações reportadas.

HORAS DE FOLGAS APROVADAS

A quantidade total de horas de folga que foi aprovada para um agente até a data.

HORAS DE FOLGAS RESTANTES

A quantidade total de horas de folga que resta até a data para o agente.

TOTAL DE HORAS DE FOLGA

A quantidade total de horas de folga disponível para um agente.

HORAS DE FOLGA USADAS

A quantidade total de horas de folga usada pelo agente até a data.

DURAÇÃO

Quanto tempo uma atividade dura.

TÉRMINO

O fim do dia ou intervalo.

DATA DE TÉRMINO

A data de término das informações reportadas.

HORA DE TÉRMINO

A hora de término do dia.

DIA TODO

Uma exceção que dura o turno de trabalho todo.

EXCEÇÃO

O nome da exceção.

EXCEÇÃO PAGA

A quantidade de tempo de exceção paga agendada para o agente durante o intervalo.

EXCEÇÃO NÃO PAGA

A quantidade de tempo de exceção não paga agendada para o agente durante o intervalo.

NOME

O nome do agente.

HORAS APROVADAS DE FERIADO MÓVEL

A quantidade total de horas de feriado móvel que foi aprovada para um agente até a data.

HORAS RESTANTES DE FERIADOS MÓVEIS

A quantidade total de horas de feriados móveis que resta até a data para o agente.

TOTAL DE HORAS DE FERIADOS MÓVEIS

A quantidade total de feriados móveis disponível para um agente.

HORAS USADAS DE FERIADOS MÓVEIS

A quantidade total de horas de feriados móveis usada pelo agente até a data.

PRECISÃO DA PREVISÃO

O percentual de chamadas previstas para chamadas reais oferecidas para a fila de serviço durante o intervalo.

Precisão da previsão = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Chamadas previstas para a fila de serviço durante o

intervalo

B = Chamadas reais oferecidas para a fila de serviço durante o intervalo

TEMPO MÉDIO DE TRATAMENTO PREVISTO

O tempo médio de conversa previsto, além do tempo médio de trabalho previsto.

Tempo médio de tratamento previsto = Tempo total previsto de atendimento ÷ Chamadas previstas oferecidas

CHAMADAS OFERECIDAS PREVISTAS

O número de chamadas ACD previsto para ser roteado para a fila de serviço durante o intervalo.

FTE

O número de funcionários FTE (Full Time Equivalent, equivalente de tempo integral).

% DE TRATADAS

O percentual de chamadas tratadas pelo agente fora do número total de chamadas oferecidas ao agente.

% de tratadas = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = O número de chamadas ACD tratadas pelo agente enquanto conectado durante o intervalo

B = O número total de chamadas ACD oferecidas ao agente enquanto conectado durante o intervalo

EXATIDÃO DO TEMPO DE TRATAMENTO

Uma medida de quão preciso é o tempo de tratamento previsto.

Exatidão do tempo de tratamento = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo médio de tratamento previsto

B = Tempo médio real de tratamento

TAXA HORÁRIA

A taxa salarial usada nos cálculos do relatório.

HORAS EM SERVIÇO

O número total de horas em serviço para o dia.

HORAS REMUNERADAS

O número total de horas remuneradas por dia.

EM SERVIÇO

A quantidade de tempo em serviço do agente agendada durante o intervalo para a fila de serviço.

HORAS EM SERVIÇO

O número de horas que o agente é agendado para estar em serviço.

TEMPO EM SERVIÇO

A quantidade de tempo que o agente fica conectado durante o intervalo.

INTERVAL

A hora de início do intervalo de agenda de meia hora.

ORÇAMENTO DE INTERVALO

O custo total para o intervalo solicitado.

SOBRENOME

O sobrenome do agente.

ALMOÇO

A quantidade de tempo de almoço agendada para o agente durante o intervalo.

ALMOÇO PAGO

A quantidade de tempo de almoço pago agendada para o agente durante o intervalo.

ALMOÇO NÃO PAGO

A quantidade de tempo de almoço não pago agendada para o agente durante o intervalo.

MÊS

O nome do mês em formato ISO (MM).

NÚMERO DE DIAS

O número total de dias da semana incluído no relatório. Por exemplo, se o relatório for dividido por dias da semana e cobrir três semanas, haverá três segundas-feiras, três terças-feiras e assim por diante. Portanto, o número de dias para segunda-feira é 3.

% DE OCUPAÇÃO

O percentual de tempo que o agente gasta respondendo às chamadas ACD para a quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para atender às chamadas durante o intervalo.

% de ocupação = A ÷ B

Em que:

A = O tempo total de tratamento

B = Total de tempo em serviço.

% DE OCUPAÇÃO REAL

O percentual real do tempo que o agente gasta respondendo às chamadas ACD para a quantidade total de tempo que o agente fica

conectado e pronto para atender às chamadas durante o intervalo.

% de ocupação real = (A – B) ÷ A

Em que:

A = Tempo em serviço

B = Tempo pronto

% DE OCUPAÇÃO PREVISTA

O percentual previsto do tempo que o agente gasta respondendo às chamadas ACD para a quantidade total de tempo que o agente fica conectado e pronto para atender às chamadas durante o intervalo.

% de ocupação prevista = Soma(ocupação prevista) ÷ Soma (chamadas oferecidas previstas)

HORAS REMUNERADAS, ATRIBUIÇÃO

A quantidade de tempo de atribuição paga agendada para o agente durante o intervalo.

HORAS PAGAS, PAUSA

A quantidade de tempo de pausa remunerada agendada para o agente durante o intervalo.

HORAS PAGAS, SERVIÇO ENCERRADO

A quantidade de tempo da fila de serviço fechada paga agendada para o agente durante o intervalo.

HORAS PAGAS, EXCEÇÃO

A quantidade de tempo de exceção paga agendada para o agente no intervalo.

HORAS PAGAS, ALMOÇO

A quantidade de tempo de almoço pago agendada para o agente durante o intervalo.

HORAS PAGAS, PROJETO

A quantidade de tempo de projeto pago agendada para o agente no intervalo.

HORAS PAGAS, TOTAL

O total de horas pagas para o intervalo.

Horas pagas, total = Horas em serviço + Horas pagas, pausa + Horas pagas, almoço + Horas pagas, exceção + Horas pagas, projeto + Horas pagas, atribuição + Horas pagas, serviço encerrado

PERCENTUAL, ATRIBUIÇÃO

O percentual do tempo de atribuição agendado para o intervalo.

Percentual, atribuição = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de trabalho de atribuição agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL, PAUSA

O percentual do tempo de pausa agendado para o intervalo.

Percentual, pausa = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de pausa agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL FECHADO

O percentual do tempo fechado para o intervalo.

Percentual fechado = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo fechado agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL, EXCEÇÃO

O percentual do tempo de exceção para o intervalo.

Percentual, exceção = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de exceção agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL EM SERVIÇO

O percentual do tempo em serviço para o intervalo.

Percentual em serviço = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo em serviço agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL, ALMOÇO

O percentual do tempo de almoço para o intervalo.

Percentual, almoço = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de almoço agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL, HORAS EXTRAS

O percentual de tempo de horas extras para o intervalo.

Percentual, horas extras = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de horas extras agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

PERCENTUAL, PROJETO

O percentual do tempo de projeto para o intervalo.

Percentual, projeto = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Tempo de projeto agendado para o intervalo

B = Tempo total agendado para o intervalo

HORAS APROVADAS DE DIAS DE LICENÇA POR MOTIVOS PESSOAIS

A quantidade total de horas de dias de licença por motivos pessoais que foi aprovada para um agente até a data.

HORAS USADAS DE DIAS DE LICENÇA POR MOTIVOS PESSOAIS

A quantidade total de horas de dias de licença por motivos pessoais que resta até a data para o agente.

TOTAL DE HORAS DE DIAS DE LICENÇA POR MOTIVOS PESSOAIS

A quantidade total de horas de dias de licença por motivos pessoais disponível para um agente.

HORAS USADAS DE DIAS DE LICENÇA POR MOTIVOS PESSOAIS

A quantidade total de horas de dias de licença por motivos pessoais usada pelo agente até a data.

% DE PRECISÃO

O intervalo entre as chamadas previstas e as chamadas oferecidas reais, expresso como um percentual.

% de precisão = (A ÷ B) × 100

Em que:

A = Chamadas previstas

B = Chamadas reais oferecidas

PROJETO

A quantidade de tempo do projeto agendada para o agente no intervalo.

PROJETO PAGO

A quantidade de tempo de projeto pago agendada para o agente no intervalo.

PROJETO NÃO PAGO

A quantidade de tempo de projeto não pago agendada para o agente no intervalo.

TEMPO, ESTADO PRONTO

A quantidade de tempo que o agente fica conectado e aguardando para atender a uma chamada ACD durante o intervalo.

NÍVEL DE SERVIÇO AGENDADO, SEGUNDOS

O número agendado de segundos nos quais uma chamada deve ser atendida para atender ao objetivo de nível de serviço.

SERVIÇO

A fila de serviço que o agente está tratando.

NÍVEL DE SERVIÇO

O percentual que descreve a conquista de objetivos para tratamento de chamada do cliente por intervalo.

Por exemplo, se seu objetivo for uma velocidade média de resposta de 20 segundos ou menos, e 80% de suas chamadas forem respondidas em 20 segundos ou menos, seu nível de serviço será 80%.

Porcentagem de nível de serviço = [(A + B) ÷ (C + D)] × 100

Em que:

A = O número de chamadas da fila de serviço que a pessoa que fez a ligação abandonou durante o intervalo e que ficaram menos segundos na fila do que para o nível de serviço

B = O número de chamadas da fila de serviço que um agente respondeu durante o intervalo e para o qual o tempo na fila foi inferior ao número de segundo do nível de serviço

C = O número de chamadas da fila de serviço que a pessoa que fez a ligação abandonou durante o intervalo, independentemente do tempo que a chamada ficou na fila

D = O número de chamadas da fila de serviço que um agente respondeu durante o intervalo, independentemente do tempo que a chamada ficou na fila

% DE NÍVEL DE SERVIÇO REAL

O percentual de nível de serviço real, um objetivo de velocidade de resposta que, muitas vezes, é expresso como um percentual para responder chamadas em um número de segundos especificado.

Consulte Nível de serviço para saber como esse valor é calculado.

% DE NÍVEL DE SERVIÇO PREVISTA

O percentual previsto de chamadas respondidas dentro do tempo limite do nível de serviço por intervalo.

Consulte Nível de serviço para saber como esse valor é calculado.

META DE % DE NÍVEL DE SERVIÇO

A meta de percentual de chamadas a serem respondidas dentro do tempo limite do nível de serviço por intervalo.

Consulte Nível de serviço para saber como esse valor é calculado.

% DE NÍVEL DE SERVIÇO AGENDADO

O percentual antecipado de chamadas respondidas dentro do tempo limite do nível de serviço, por intervalo. Esse é um cálculo em tempo real

feito quando o relatório é gerado.

Consulte Nível de serviço para saber como esse valor é calculado.

% DE REDUÇÃO NO NÍVEL DE SERVIÇO

O percentual de nível de serviço antecipado com base nos agentes antecipados após redução.

Por exemplo, se você tiver um % agendado no nível de serviço de 80% e 10 agentes agendados com um % de redução de 10%, a Redução de agentes estará mais perto de 9 agentes e a % de redução no nível de serviço será inferior a 80%.

Consulte Nível de serviço para saber como esse valor é calculado.

FILA DE SERVIÇO

O nome da fila de serviço à qual o agente oferece suporte.

DURAÇÃO DO TURNO

A duração de um turno de trabalho para uma fila de serviço.

% DE REDUÇÃO

A taxa de redução que é configurada na página Redução (Gerenciamento de aplicativos > Redução).

INÍCIO

A hora de início do dia ou período.

DATA DE INÍCIO

A data de início das informações reportadas.

HORA DE INÍCIO

A hora de início do turno de trabalho.

EQUIPE

O nome da equipe.

NOME DA EQUIPE

O nome da equipe.

VENDAS

O tempo total agendado dos agentes que tratam da fila de serviço para o intervalo.

Total = Em serviço + Pausa + Almoço + Exceção + Projeto + Atribuição + Fechado

TOTAL DE CHAMADAS

O número total de chamadas para o dia.

TEMPO TOTAL DE TRATAMENTO

Para filas de serviço:

Tempo total de tratamento = tempo de conversa (incluindo tempo em espera) + tempo de trabalho após contato

Para agentes:

Tempo total de tratamento = tempo de conversa + tempo em espera + tempo de trabalho após contato

TEMPO TOTAL EM ESPERA

O tempo total em espera é o tempo total que o agente colocou as chamadas em espera, incluindo tempo de espera para transferências e conferências, durante o intervalo.

TEMPO TOTAL EM SERVIÇO

O tempo total em serviço é o tempo total, em segundos, durante o período que o agente estava em um estado pronto para assumir uma chamada do ACD ou estava tratando uma chamada do ACD.

TEMPO TOTAL DE LOGON

O tempo total de logon para o agente durante o intervalo.

TEMPO TOTAL, NÃO PRONTO

O Tempo total, não pronto é o tempo total em que o agente esteve no estado Não pronto durante o intervalo.

TOTAL DE REMUNERADOS

O total de remunerados do tempo remunerado agendado para o intervalo.

Total de remunerados + Pausa remunerada + Almoço pago + Exceção paga + Projeto pago + Atribuição paga + Fechados pagos

TEMPO TOTAL, PRONTO

O Tempo total, pronto é o tempo total em que o agente esteve no estado Pronto durante o intervalo.

TEMPO TOTAL DE CONVERSA

O tempo total de conversa é o tempo total, em segundos, que o agente estava em chamadas do ACD. O tempo é executado de quando o agente responde a uma chamada do ACD até quando o agente desliga a chamada, e inclui o tempo de espera.

TOTAL DE NÃO PAGOS

O total de horas de tempo não pago agendado para o intervalo.

TEMPO DE TRABALHO TOTAL

O tempo de trabalho total é o tempo total que o agente estava no estado Trabalho durante o intervalo.

NOME DE USUÁRIO

O nome de usuário do agente.

% DE UTILIZAÇÃO

O percentual de utilização é o percentual de tempo que o agente gasta respondendo a chamadas ACD para o tempo total que o agente fica conectado durante o intervalo.

% de utilização = A ÷ B

Em que:

A = Tempo total de tratamento

B = Tempo total em sessão (login)

HORAS DE FÉRIAS APROVADAS

A quantidade total de horas de férias que foi aprovada para um agente até a data.

HORAS DE FÉRIAS RESTANTES

A quantidade total de horas de férias que resta até a data para o agente.

TOTAL DE HORAS DE FÉRIAS

A quantidade total de horas de férias disponível para um agente.

HORAS DE FÉRIAS USADAS

A quantidade total de horas de férias usada pelo agente até a data.

ORÇAMENTO SEMANAL

O custo total para a semana.

Index

A

Adesão em Tempo Real 35

administrador

  aplicativo Painel 37

agendamento dinâmico 101, 146

  associações 104

  eventos 106

  regras de trabalho 102

    gerenciamento 102

agendamento dinâmico de agente 146

  criação de sua própria agenda 149

  ícones de equipe 148

agendar atividades 100

  como copiar 100

agendas

  como acessar fora do trabalho 145

  impressão 144

agendas em dispositivos móveis 145

agentes 67

  gerenciamento 68

aplicativo Agendamentos do agente 152

  barra de ferramentas 154

  classificação de agentes 156

  fusos horários 156

  gavetas 158

Aplicativo Mensagens 212

Aplicativo Minha agenda 138

Aplicativo Relatório 242

aplicativos 12

associações de agendamento dinâmico 104

  gerenciamento 105

associações de datas confirmadas 127

  gerenciamento 128

B

barra de ferramentas 22
  descrição 23
Barra de ferramentas Minha agenda 139
barra de tarefas de widgets 28

C

cache 20
caixa de entrada 215
caixa de saída 213
Capturar dados históricos 60-61
Chamadas por Hora do Agente 31
como fazer login 15
condições de trabalho 86
  gerenciamento 90
Conectado 24
configurações do widget 28
configurações globais 132
copiar atividades da agenda 100
criação de sua própria agenda 149

D

dados de histórico 57
dados históricos
  captura 60-61
  exibição e edição 57-58
Desempenho da Fila de Serviço 37
dias fechados da fila de serviço 125
  gerenciamento 126

E

equipes 75
  gerenciamento 75
eventos de agendamento dinâmico 106
  gerenciamento 106
  revisão 110
eventos especiais 94
  atribuição 96
  gerenciamento 95
Exceções 49-50
  atribuição 51
  criação 50
  edição 50
  exclusão 50
exibições 76
  gerenciamento 76

F

filas de serviço 114
  dias fechados 125

gerenciamento 114
virtual 121
filas de serviço virtuais 121
fusos horários 142, 156

G

gaveta cobertura 164
gaveta detalhes de adesão 158
gerenciamento das regras de trabalho de agendamento dinâmico 102
Gerenciamento de aplicativos 42
gráfico de parâmetros de turno de trabalho 84
grupos com várias habilidades 122
gerenciamento 122
grupos de filas de serviço 130

I

iCalendar 145

Í

Ícone Ajuda 24
ícone do painel 23
Ícone Relatórios 24
ícones de equipe 148
inserir atividade 173

L

logout 21

M

mapeamento de habilidades 123
gerenciamento 124
mapeamento do estado de adesão 134
gerenciamento 136
mensagens para agentes 212
mesclagem de dados históricos 61
Minha Programação 34

N

nova solicitação 221
números de diretório 130
gerenciamento 131

P

painel 26
administradores 37
agentes, supervisores e agendadores 39
gerenciamento de painel bloqueado 40
gerenciamento de painel desbloqueado 39
Painel
configuração 38
Painel bloqueado 38, 40
painel de aplicativo 22, 24

Painel desbloqueado 38-39
pessoas 63
primeiros passos 12
projetos
  gerenciamento 54
pública 219

R

redução 98
  gerenciamento 99
regras de trabalho 102
rotação do turno de trabalho
  exemplo 73

S

seção Agendamentos 78
seção de configuração do sistema 132
seção Serviços 112
segurança 54
Sincronização com o ACD 44
  dados da equipe 46
  dados da fila de serviço 47
  dados do agente 45
Sincronização do ACD 44
  dados da equipe 46
  dados da fila de serviço 47
  dados do agente 45
solicitação de análise de orçamento de turno 97
  como gerar 97
solicitação de compilação de precisão de previsão 62
  como gerar uma solicitação de compilação de precisão de previsão 62
solicitação de exceção 221
Solicitação de mesclagem de dados históricos 62
  como gerar uma solicitação de mesclagem de dados históricos 62
  mesclagem de dados históricos 61
solicitação de oferta de agendamento 223
solicitação de troca de agendamento 226
solicitações 212
solicitações do usuário 133
  gerenciamento 134

T

tabelas
  classificação 25
  descritas 24

tipos de exceção 53
gerenciamento 53
tipos de fila de serviço 112
gerenciamento 113
trocar agenda 176
turno de trabalho de atribuição 80
turno de trabalho fixo 80
turno de trabalho variável 80
turnos de trabalho 78
atribuição 80
exibição de atribuídos 86
fixos 80
gerenciamento 81
noções básicas do gráfico de parâmetros de turno de trabalho 84
variáveis 80

U

usuários 63
gerenciamento 64

V

ver e editar dados históricos 57-58

W

widget Distribuições do tempo do agente 31
Widget Porcentagens do agente 31
Widget Totais do tempo do agente 32
widget Volumes de chamadas do agente 30
widgets
Adesão em tempo real 35
Chamadas por hora do agente 31
descrições 30
Desempenho da fila de serviço 37
disponíveis por função 27
Distribuições do tempo do agente 31
Minha agenda 34
Percentuais de agente 31
Totais do tempo do agente 32
Volumes de chamadas do agente 30