

*AiO Core*

Manual de Uso - Escala de Pausas

Sumário

[**1.** **Fluxo de Configuração** 2](#_Toc461050827)

[**2.** **Atendimento / Pausa / Gerenciar Pausa** 3](#_Toc461050828)

[**3.** **Corporativo / Usuários / Gerenciar Equipe** 4](#_Toc461050829)

[**3.1.** **Pausa Automática** 4](#_Toc461050830)

[**3.2.** **Pausas Associadas** 4](#_Toc461050831)

[**4.** **Workforce / Escala de Pausas** 5](#_Toc461050832)

[**4.1.** **Dashboard** 5](#_Toc461050833)

[**4.2.** **Adicionar Escala de Pausa Manualmente** 6](#_Toc461050834)

[**4.3.** **Alterar Escala de Pausa Manualmente** 7](#_Toc461050835)

[**4.4.** **Importar Escala de Pausa (Adicionar / Alterar)** 8](#_Toc461050836)

Workforce / Escala de Pausas

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Fluxo de Configuração**
 |  |



1. **Atendimento / Pausa / Gerenciar Pausa**



|  |  |
| --- | --- |
|  | O valor para o campo **Acionamento** deve ser **Automático** |

1. **Corporativo / Usuários / Gerenciar Equipe**
	1. **Pausa Automática**



|  |  |
| --- | --- |
|  | O valor para o campo **Ativar** deve ser **Sim**.O texto preenchido no campo **Aviso** será exibido para o Agente antes da execução da **Pausa**.  |

* 1. **Pausas Associadas**



|  |  |
| --- | --- |
|  | A **Pausa** deve ser associada a **Equipe** e se necessário for, durante a associação deve-se preencher os campos de **Duração Minima** e/ou **Duração Máxima** para definir o tempo minimo e máximo de duração da pausa, o campo **Quantidade Máxima** limitará a quantidade de vezes que o agente poderá efetuar a pausa.  |

1. **Workforce / Escala de Pausas**
	1. **Dashboard**



* 1. **Adicionar Escala de Pausa Manualmente**



|  |  |
| --- | --- |
|  | Para **Adicionar** **Manualmente** um **Agendamento de Pausa** basta clicar sobre o botão **Adicionar** localizadono canto superior direito da Dashboard.  |



|  |  |
| --- | --- |
|  | Selecione o **Agente** e a **Pausa** desejada, preencha a **Data** e a ora **Hora** do agendamento.  |

* 1. **Alterar Escala de Pausa Manualmente**



|  |  |
| --- | --- |
|  | Para **Alterar** **Manualmente** um **Agendamento de Pausa** basta clicar sobre o ícone de representação da pausa exibido através da Dashboard.  |



|  |  |
| --- | --- |
|  | Somente é permitido **Inativar ou Ativar**, alterar a **Data e Hora**.  |

* 1. **Importar Escala de Pausa (Adicionar / Alterar)**



|  |  |
| --- | --- |
|  | Para **Importar** um ou mais **Agendamento de Pausa** basta clicar sobre o botão **Importar** localizadono canto superior direito da Dashboard.  |



|  |  |
| --- | --- |
|  | O arquivo de importação da escala de pausas deve ser obrigatoriamente no formato **CSV** e seus campos deve ser separado por **Vígula** ou **Ponto e Vígula**. O layout do arquivo de importação deve seguir obrigatóriamente o modelo a abaixo:status; cod. do agente; cod. da pausa; data; hora; nova data; nova hora; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Campos necessários para **Adicionar** um agendamento de pausa são: status, cod. Do agente, cod. da pausa, data e hora;Campos necessários para **Alterar** um agendamento de pausa são: status, cod. Do agente, cod. da pausa, data, hora, nova data e nova hora; Exemplo:1. Sim;20001;10004;10/03/2016;10:00:00;
2. Sim;20001;10004;10/03/2016;11:00:00;
3. Sim;20001;10004;10/03/2016;11:00:00;10/03/2016;11:30:00;

Explicação:As linhas 1 e 2 estão adicionando dois novos agendamentos da pausa de código 10004 para o agente de código 20001.A linha 3 está alterando o agendamento realizado pela linha 2 para a mesma data, porem para um novo horário.  |