



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Agents Help

Workforce Management 8.5.1

Table of Contents

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Agents	4
Generalidades	5
Ventana Acerca de	8
Primeros pasos	9
Marca de tiempo de login	11
Opciones de menú	12
Cambiar la fecha	13
Desconectarse	14
Expiración de la sesión	15
Programa	16
Mi programa	17
Otros programas	21
Canjes	23
Mapa de vías de las ventanas de canjes	25
Ventanas de canjes para tareas específicas	28
Revisar mis propuestas y las respuestas correspondientes	29
Revisar mis respuestas a las propuestas de otros agentes	31
Crear propuestas de canje	33
Agregar comentarios a un canje	35
Ver propuestas de personal disponibles para mí	36
Ver propuestas comunitarias	37
Ver programas de otros agentes	38
Ver detalles del programa de otros agentes	40
Preferencias	41
Agregar y editar preferencias de turnos	45
Agregar y editar preferencias de disponibilidad	46
Agregar y editar preferencias de día libre	47
Patrones de disponibilidad	48
Usar patrones para preferencias de disponibilidad	50
Tiempo libre	52
Sección Tiempo libre	53
Cuadrícula Límites de tiempo libre	58
Solicitar tiempo libre	60
Característica Otorgamiento automático de tiempo libre	62
Ofertas de tiempo libre (vacaciones)	64

Notas sobre listas de espera	66
Editar tiempo libre	67
Eliminar tiempo libre	68
Recuperar una solicitud de tiempo libre	69
Introducir comentarios	70
Ofertas	71
Vista Escenarios de ofertas	72
Sección Asignaciones de ofertas	73
Vista Detalles de ofertas	76
Vista Filtro de asignaciones de ofertas	77
Vista Ordenamiento de asignaciones de ofertas	78
Vista Asignaciones de ofertas deseadas	79
Vista No deseados de Asignaciones de ofertas	80
Configuración	81
Sección Personal	82
Sección Transporte compartido	84
Sección Totales de excepciones	90

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Agents

Bienvenido a la Ayuda de Workforce Management (WFM) Web for Agents. Utilice esta página para ir directamente a la información que necesita o use la tabla de contenido para hacer un recorrido paso a paso por todas las características y funciones de Genesys Workforce Management Web para Agents.

Primeros pasos

Familiarícese con WFM Web for Agents.

[Marca de tiempo de login](#)

[Opciones de menú](#)

[Cambiar la fecha](#)

[Desconectarse](#)

Programas y canjes

Ajuste su programa y realice canjes de programas.

[Sección Mi programa](#)

[Sección Otros programas](#)

[Mapa de vías de canjes](#)

[Ventanas de canje para tareas](#)

Disponibilidad y preferencias

Usar patrones de disponibilidad, agregar preferencias y solicitar tiempo libre.

[Patrones de disponibilidad](#)

[Cambiar sus preferencias](#)

[Solicitar y editar tiempo libre](#)

[Eliminar y recuperar tiempo libre](#)

Ofertas y configuración

Usar ofertas de programas y configurar WFM Web for Agents.

[Escenarios de ofertas](#)

[Asignaciones de ofertas y detalles](#)

[Configurar su sección personal](#)

[Configurar transporte compartido](#)

Generalidades

Utilice esta Ayuda para encontrar toda la información que necesita para entender las características de Workforce Management (WFM) Web for Agents y cómo funciona.

En la ventana WFM Web for Agents, hay dos comandos de Ayuda:

- Para tener acceso a todo el archivo de ayuda, haga clic en **Ayuda** en la barra de menús (a la izquierda de Desconectarse). La ventana de ayuda que aparece incluye una tabla de contenido a mano izquierda, la cual permite acceso a todos los temas de la ayuda.
- Para tener acceso a la ayuda contextual, haga clic en el icono **Ayuda** (🗨️) que se encuentra en el extremo superior derecho de la ventana WFM propiamente dicha (debajo de Desconectarse). La ventana de ayuda que aparece no posee tabla de contenido, y sólo muestra el tema que describe el cuadro de diálogo o ventana de WFM que se está utilizando actualmente.

Navegación con teclado y audio

En vez de utilizar un ratón para hacer clic en los comandos, puede presionar la tecla Tab para mover el "foco" al comando que desea ejecutar y, a continuación, presione **Intro** o la **barra espaciadora**.

WFM Web for Agents es compatible con la herramienta de lectura de pantalla JAWS 8. Consulte el manual de JAWS 8 para conocer los detalles sobre las funciones y su operación.

Búsqueda de información específica

- Para mostrar la Tabla de contenido, haga clic en el botón **Contenido**. Todos los nombres de temas son vínculos: puede hacer clic en uno de ellos para abrir el tema en la sección de la derecha. Haga clic en el título de un libro para abrir la lista de temas que contiene ese libro.
- Haga clic en el botón **Índice** para buscar un tema dentro del Índice. Puede desplazarse por la lista del índice y hacer clic en una palabra para abrir el tema asociado en la sección de la derecha. También puede escribir una palabra en el cuadro de texto del índice para que el índice salte a la próxima coincidencia.
- Haga clic en el botón **Buscar** para abrir un cuadro de texto de búsqueda en el que puede escribir el texto por el que desea buscar y, a continuación, presione **Intro**. Los temas que coincidan con el texto de su búsqueda aparecerán en el cuadro de texto de abajo. Luego, haga clic en el tema que desea ver y éste aparecerá en la sección derecha.
- Si desea cerrar la sección Navegación (izquierda), haga clic en la **X** situada en la esquina superior derecha de la sección Navegación.

Pasar de un tema a otro

Dentro de los temas de la ayuda, las palabras y frases subrayadas son vínculos que llevan a otros temas. Haga clic en cualquier vínculo para ir directamente al tema relacionado (el puntero del mouse se convierte en una mano que apunta cuando señala un vínculo).

Para regresar al tema anterior, haga clic en el botón **Atrás** de su navegador o presione la tecla **Retroceso**.

Recorrido por todas las características

Haga clic en el botón **Contenido**, que se encuentra en el lado izquierdo de la ventana Ayuda. Luego haga clic en cada uno de los vínculos de temas de la sección Contenido (incluyendo los vínculos de temas secundarios de los libros) para leer sobre la característica correspondiente.

También puede hacer clic en los vínculos de la sección **Comenzar a familiarizarse con WFM Web** de este tema para empezar a explorar secciones específicas de la Ayuda.

Cómo imprimir el archivo de ayuda

Si prefiere imprimir la Ayuda en lugar de utilizarla en línea, complete los pasos siguientes:

1. En la sección Navegación en esta página, al final de la Tabla de contenido, haga clic en **Versión en PDF**.
 2. Cuando se abra el cuadro de diálogo, seleccione:
 - **Abrir con** para seleccionar la aplicación, con la cual desea ver e imprimir la Ayuda. Se recomienda Adobe Acrobat v9.
 - **Guardar archivo** para guardar la Ayuda en una carpeta en su computadora.
- Cuando la descarga haya finalizado, navegue hasta la carpeta donde guardó el archivo .pdf y utilice la función de impresión de su aplicación para imprimir el archivo o abra y vea el archivo en su computadora fuera de línea.

Comenzar a familiarizarse con WFM Web

Para comenzar a familiarizarse con WFM Web, haga clic en uno de los siguientes vínculos:

Tema	Descripción
Primeros pasos	Resume los aspectos básicos del navegador y de WFM Web, incluyendo cómo iniciar y finalizar una sesión.
Programa	Describe la pantalla de la ventana Programa.
Ofertas	Explica cómo revisar y responder a un escenario de ofertas.
Canjes	Explica cómo crear, revisar y responder a las propuestas de canje de programas.
Preferencias	Explica cómo ver, agregar y editar Preferencias en WFM Web.
Tiempo libre	Describe la pantalla Tiempo libre y explica cómo agregar, editar o eliminar solicitudes de tiempo libre.
Ventana Configuration	Describe la información acerca del usuario que aparece en la ventana Configuración.

Generalidades

Tema	Descripción
Acerca de	Explica cómo identificar cuál versión de WFM Web se está utilizando.

Ventana Acerca de

La ventana Acerca de muestra la información del número de versión de WFM Web y derechos de autor.

Al hacer clic en el botón **Configuración...**, podrá cambiar los colores predeterminados y elegir si desea o no desea utilizar horas-hombre para mostrar totales de personal en lugar de equivalentes de tiempo completo.

Primeros pasos

Con Workforce Management (WFM) for Agents, podrá:

- Ver su propio programa (en su escritorio o su iPhone).
- Seleccionar un escenario para ofertas de programa.
- Indicar preferencias de programas.
- Ver la cantidad de tiempo libre que tiene para cada tipo de tiempo libre.
- Solicitar tiempo libre.
- Ver los programas de otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).
- Canjear sus días de programa con otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).

Abrir WFM Web

Puede iniciar una sesión en WFM Web desde cualquier computadora cuyo navegador web ejecute JavaScript, como por ejemplo Microsoft Internet Explorer, Firefox o Mozilla, o puede iniciar sesión en su dispositivo móvil iPhone 4 (iOS 5). La pantalla de bienvenida se muestra cuando WFM Web está cargando la interfaz gráfica de **Login**.

Necesitará el URL (dirección web) de WFM Web for Agents:

1. Solicite a su supervisor el URL de WFM Web for Agents (para su escritorio y teléfono inteligente).
2. Una vez que obtenga este URL, agréguelo a la lista de Favoritos o Marcadores del navegador de manera que pueda regresar fácilmente a ellos.

Importante

WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla de por lo menos 1024x768. A resoluciones inferiores, algunos elementos (como por ejemplo los encabezados de las tablas) podrían no mostrarse correctamente.

Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del navegador en la misma estación de trabajo, porque la aplicación podría comportarse de forma errática. (En otras palabras, no abra una segunda ventana del navegador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** o presionando **Ctrl+N**).

Sin embargo, puede iniciar otra sesión de WFM Web al ejecutar otra instancia del navegador y luego volver a iniciar una sesión en WFM Web desde ese navegador.

Características de seguridad

Lo posibilidad de ver los programas de otros usuarios depende de cómo su administrador de sistema configuró WFM Web. Sin embargo, otros agentes nunca podrán establecer preferencias ni realizar solicitudes de vacaciones por usted, ni viceversa.

Para mejorar la seguridad del sistema, una mejora permite mostrar la información de marca de tiempo de la sesión anterior en la interfaz gráfica la próxima vez que el usuario accede a WFM Web a través de la interfaz para Agente o Agente móvil, avisándole de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

¿Próximo paso?

Marca de tiempo de login

Opciones de menú

Cambiar la fecha

Programa

Ofertas

Preferencias

Canjes

Tiempo libre

Configuración

Acerca de WFM Web

Desconectarse

Expiración de la sesión

Marca de tiempo de login

La interfaz gráfica de Workforce Management (WFM) Web muestra la información de marca de tiempo de la sesión anterior la próxima vez que el usuario accede a través de la interfaz para Agente o Agente móvil, avisándole de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

En la interfaz de Web for Agents, la marca de tiempo muestra la fecha y hora en el huso horario que se seleccione en la lista desplegable. Se muestra en el módulo de Configuración en **Personal** justo sobre la sección Temas. (Véase la siguiente figura).

En la interfaz móvil de Web for Agents, se muestra en la vista Tablero debajo de la información de la versión.

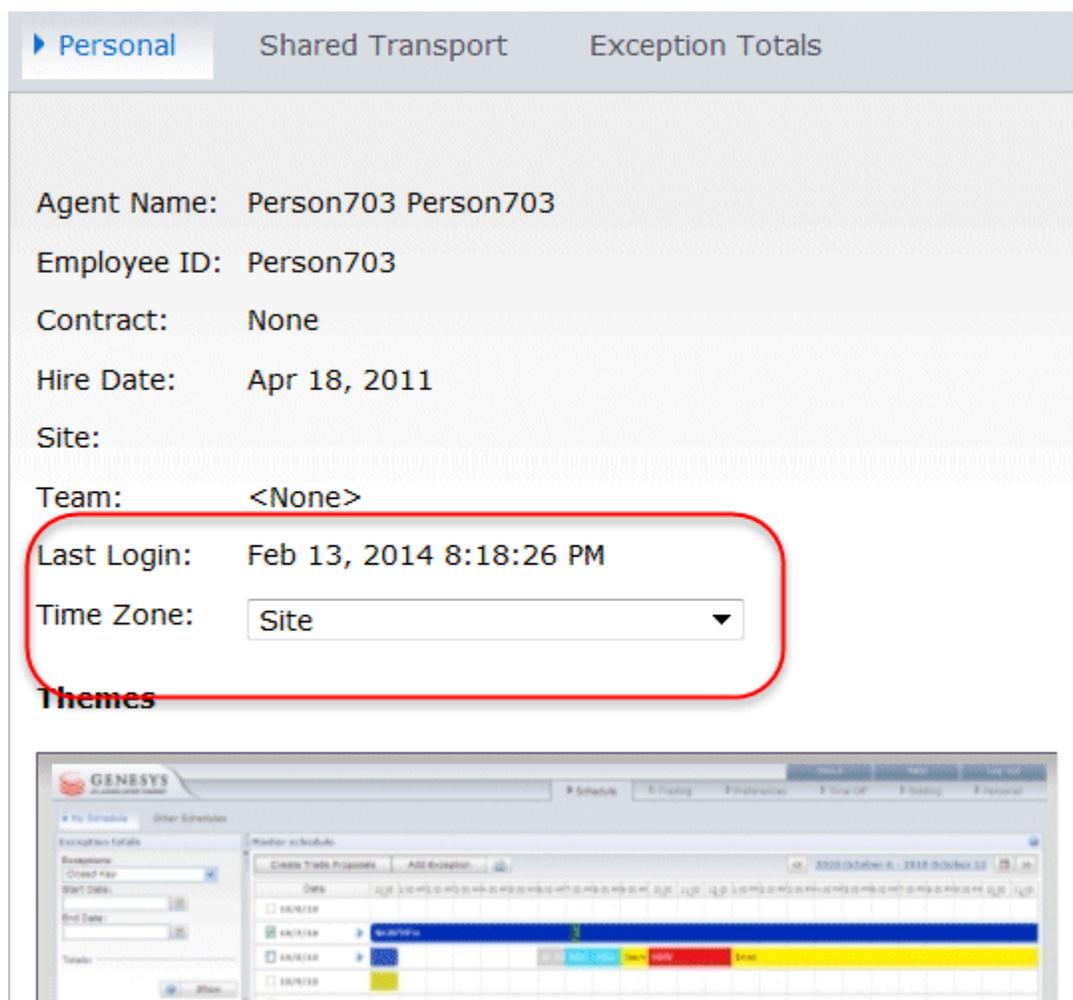


Figura: Marca de tiempo de login del sistema

Opciones de menú

Cada una de las ventanas de WFM Web for Agents muestra la barra de menús, que contiene un conjunto de botones de navegación. Haga clic en estos botones para pasar de una ventana a otra: **Programa**, **Canjes**, **Preferencias**, **Tiempo libre**, **Ofertas** o **Configuración**.

Importante

- Es posible que no todos estos ítems aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que hayan sido configuradas para el usuario.
- Cuando se abre, WFM Web muestra su programa para la semana actual. Véase **Cambiar la fecha** para obtener ayuda sobre cómo mostrar otras semanas.

Los botones **Acerca de**, **Ayuda** y **Desconectarse** aparecen en cada ventana.

Cambiar la fecha

Cuando el usuario abre WFM Web en su escritorio o dispositivo móvil, aparece la ventana Programa diario. Esta ventana muestra el programa de la semana actual. Para cambiar la fecha, utilice los botones de flecha de fecha Previo  y Siguiente  o el botón emergente de calendario . Véase la siguiente figura.



Figura: Botones de fecha y calendario

En otras ventanas de WFM Web aparecen botones similares. En algunas ventanas, le permiten moverse en diferentes intervalos de tiempo, como se explica a continuación.

Para usar las flechas de fecha:

- Haga clic en  para desplazarse hacia atrás.
 - En las ventanas Programa, Canjes y Preferencias, el usuario retrocede a la semana anterior.
 - En la ventana Tiempo libre, retrocede al año anterior.
- Haga clic en  para desplazarse hacia adelante.
 - En las ventanas Programa, Canjes y Preferencias, el usuario avanza a la siguiente semana.
 - En la ventana Tiempo libre, avanza al año siguiente.

Para utilizar el calendario emergente:

1. Haga clic en el botón **Calendario**. 
Aparece un calendario.
 2. Establezca las fechas nuevas.
 - Haga clic en un día para seleccionar la semana que contiene ese día.
 - Haga clic en la lista desplegable de meses para seleccionar un mes distinto.
 - Haga clic en  o en , ubicados a ambos lados del año, para avanzar o retroceder un año.
- Haga clic en **Aceptar**.
La ventana se renueva automáticamente para coincidir con la fecha seleccionada.

Desconectarse

Cuando haya terminado de utilizar WFM Web, recuerde siempre desconectarse.

Importante

Si no se desconecta, otros usuarios podrían ver la información de su cuenta.

Para desconectarse:

- Haga clic en **Desconectarse** en cualquier ventana de WFM Web.

De esta manera finaliza su sesión en WFM Web y se abre nuevamente la ventana **Login**. Ahora puede cerrar su navegador si lo desea.

Importante

Si la **sesión expira**, el usuario es desconectado automáticamente.

Expiración de la sesión

Una sesión en WFM Web expira si no se ha utilizado durante cierto tiempo. Si su sesión expira, aparecerá la advertencia Expiró la sesión cuando trate de utilizar WFM Web.

Para comenzar a utilizar WFM Web de nuevo:

1. Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo de advertencia.
Aparece el cuadro de diálogo Login.
2. Introduzca su nombre de usuario y contraseña en la ventana Login que aparece (exactamente como lo haría para comenzar a usar WFM Web).

Cuando termine de usar WFM Web:

- Cierre su navegador. Si su sesión expira, será desconectado automáticamente.

Programa

Dos secciones, ubicadas cerca de la parte superior de la ventana Programa, ofrecen diferentes vistas de los programas:

- **Mi Programa**—Muestra la información del programa de la semana actual. (Para mostrar otras semanas, véase [Cambiar la fecha](#)).
- **Otros programas**—Muestra una lista de otros agentes y sus programas, que permite realizar búsquedas y se puede filtrar y ordenar.

Mi programa

La barra de menús ubicada en la parte superior de la sección Mis programas ofrece las siguientes **opciones de menú de Web Services**: Programa, Canjes, Preferencias, Tiempo libre, Ofertas y Configuración. Es posible que no todos estos ítems aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que hayan sido configuradas para el usuario.

El programa en sí muestra barras gráficas de color del programa y una sección de desglose de detalles del programa. Cada línea de la sección de detalles contiene un pequeño cuadro cuyo color coincide con la parte correspondiente de la barra del programa, en navegadores como Chrome, FireFox e Internet Explorer.

Los indicadores visuales en la vista de detalles incluyen los nombres completos de las excepciones, recesos y otros ítems.

Si su centro permite el **canje de programas**, esta sección muestra también los mensajes y controles de canje con el siguiente contenido:

Control	Descripción
<i>Cuadro de mensajes</i> Canjes	Esta área, cerca de la parte superior de la ventana, alerta sobre cualquier propuesta o respuesta de canje abierta. Lo hace mostrando un mensaje como éste: "Tiene solicitudes de canje sin responder." Este mensaje es un vínculo; haga clic en él para abrir la ventana Propuestas personales (si tiene propuestas de canje de otros) o para abrir la ventana Mis propuestas (si tiene respuestas a sus propuestas de canje).
<i>Botón</i> Crear propuestas de canje	Abre la ventana Crear propuestas de canje , en la que se pueden crear propuestas de canje nuevas para los días cuyas casillas de verificación se seleccionen abajo. Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.
<i>Botón</i> Agregar excepción	Abre el cuadro de diálogo Agregar excepción , donde puede agregar una Excepción para los días que haya seleccionado en esta vista. Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.
 <i>Botón</i> Imprimir programa	El botón Imprimir programa muestra una ventana Vista preliminar del programa del agente para la semana actual, incluyendo todos los detalles. Haga clic en Imprimir programa para iniciar el proceso de impresión estándar de Windows para el programa que se muestra actualmente.
<input type="checkbox"/> <i>Casillas de verificación</i>	Seleccione la casilla de verificación en la primera

Control	Descripción
	columna de la tabla correspondiente a cada día para el que desee crear propuestas de canje y agregar excepciones. Posteriormente, haga clic en Crear propuestas de canje o en Agregar excepción .
Fecha	Indica cada fecha de la semana.
Iconos  y 	Haga clic en el icono  para mostrar los detalles de esta fecha en un formato "desplegable". Haga clic en el icono  para ocultar los detalles.
Horas pagadas <i>para esta fecha</i>	Muestra cuántas horas de trabajo pagado tiene programadas el usuario en cada día.
Detalles del programa <i>para esta fecha</i>	Muestra las actividades que el usuario tiene programado realizar cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio <i>para esta fecha</i>	Muestra el momento en el que está programado el inicio de su turno y la hora de inicio de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.
Hora de finalización <i>para esta fecha</i>	Muestra el momento en el que está programada la finalización de su turno y la hora de finalización de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.

[Volver al principio](#)

Cuadro de diálogo Agregar excepción

Para agregar una excepción a su programa, seleccione los días en el programa y haga clic en el botón Agregar excepción. Aparece el cuadro de diálogo Agregar excepción, con los siguientes controles:

Control	Descripción
<i>Lista desplegable</i> Excepciones	Seleccione una excepción en esta lista si está configurada para aparecer.
<i>Casilla de verificación</i> Excepción de día completo (sólo lectura)	Si la excepción seleccionada es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación está seleccionada. Si la excepción seleccionada no es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación no está seleccionada.
Rango permitido:	Su supervisor especifica las fechas de inicio y finalización en este rango de fechas. Puede especificar la Hora de inicio y la Hora de finalización exactas para la excepción (Sección Especificar puesto para la excepción) o especificar un rango que WFM pueda usar para decidir la Hora de inicio y la Hora de finalización de la excepción (Sección Buscar puesto para la excepción).

Control	Descripción
	Nota: Las dos secciones no se pueden mostrar al mismo tiempo.
<i>Sección</i> Especificar puesto para la excepción	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar esta sección, que contiene opciones para especificar una Hora de inicio, Hora de finalización y Tiempo pagado para la excepción.
<i>Campos de</i> Especificar puesto para la excepción	<p>Seleccione o introduzca los valores de horas y minutos en los campos desplegados Hora de inicio y Hora de finalización de la excepción seleccionada. La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente.</p> <p>Seleccione o introduzca valores de horas y minutos en el campo desplegado Tiempo pagado de la excepción seleccionada.</p> <p>La casilla de verificación de cada día de la semana seleccionado aparece seleccionada por opción predeterminada. Puede quitar la marca de una o más casillas de verificación para que sus selecciones no se apliquen a los días correspondientes.</p>
<i>Sección</i> Buscar puesto para la excepción	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar esta sección, que contiene opciones para especificar un rango de posibles Horas de inicio y Horas de finalización. WFM seleccionará valores que se encuentren dentro de este rango.
<i>Campos</i> Posibles fechas	Los campos Inicio más temprano y Última finalización son de sólo lectura; este rango de días ya se seleccionó antes de hacer clic en el botón Agregar excepción.
<i>Campos</i> Posibles horas	Seleccione o introduzca los valores de horas y minutos en los campos desplegados Primera hora de inicio y Última hora de finalización . La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente
Duración	Seleccione o introduzca valores de horas y minutos para los campos desplegados.
Días de semana posibles	<p>Quite la marca de la casilla de verificación para cada uno de los días de semana que serán excluidos como "posibles"; por opción predeterminada, todas están seleccionadas.</p> <p>Nota: Los Días de semana que están seleccionados en la vista Mi programa sólo están disponibles en las secciones Buscar puesto para la excepción y Especificar puesto para la excepción.</p>

[Volver al principio](#)

Advertencias vs. errores

Si WFM muestra advertencias, la excepción es insertada en el programa como un cambio pendiente.

Si WFM muestra errores, la excepción no se inserta en el programa.

Cambios pendientes

WFM Web for Agents muestra los cambios solicitados que aún no han sido aprobados en una tabla *Cambios pendientes*, la cual se muestra inmediatamente debajo del programa del agente. Para cancelar su solicitud, haga clic en el vínculo **Deshacer cambios**, que se encuentra en la columna más hacia la izquierda de cualquier cambio pendiente.

Otros programas

El **cuadro de mensajes Canjes**, que aparece cerca de la parte inferior de la ventana, alerta al usuario sobre cualquier propuesta o respuesta de canje.

Dos secciones cerca de la parte superior de esta ventana controlan diferentes vistas de los programas de agentes:

- Sección **Otros programas**—Muestra una cuadrícula que contiene otros agentes y sus programas, que permite realizar búsquedas y se puede filtrar y ordenar.
- **Mi Programa**—Muestra la información del programa de la semana actual.

La sección Otros programas muestra listas de agentes y sus programas (todos los agentes en la Empresa, si no se utilizan filtros). Columnas:

Columna	Descripción
Agente	Muestra el nombre del agente cuya información aparece en esa fila. Coloque el cursor sobre una celda de día para mostrar sus detalles en una ventana emergente.
Centro	Muestra el nombre del centro del agente y (en paréntesis) la Unidad de negocio del centro.
Equipo	Muestra el nombre del equipo del agente.
días de la semana <i>(una columna para cada uno)</i>	Muestra la información de programa del agente para ese día de la semana.

Haga clic en el encabezado de columna **Agente**, **Centro** o **Equipo** para ordenar la cuadrícula según los datos de esa columna, en orden ascendente o descendente.

El botón **Filtrar** muestra el cuadro de diálogo Filtrar, donde puede hacer clic en el botón correspondiente para limitar la pantalla a una de estas opciones: Personas con las que trabajo (la opción predeterminada), Mi transporte compartido (aparece si el agente se incorporó a algún transporte compartido), Mi equipo, Mi centro, Mi unidad de negocio.

Importante

Las opciones de filtros que tiene disponibles han sido configuradas por un supervisor o un administrador del sistema.

El botón **Buscar un agente** muestra el cuadro de diálogo Buscar un agente, que sirve para buscar y resaltar instancias del nombre o apellido de un agente dentro de la cuadrícula.

Si hay más de una página de datos, utilice los botones de navegación **Primero** , **Previo** , **Siguiente**  y **Último**  para desplazarse entre las páginas. Estos botones están agrupados con

un indicador numérico de la posición del usuario dentro de las páginas: << < 1 de 1 > >>.

Canjes

El [cuadro de mensajes Canjes](#), cerca de la parte inferior de la ventana, alerta sobre cualquier propuesta o respuesta de canje abierta.

Las ventanas de canje—si su administrador de sistema las ha habilitado—ayudan a obtener programas más convenientes al canjear con otros agentes. Este tema de ayuda describe primeramente todo el proceso de canje ([Cómo funcionan los canjes](#)) y luego lo divide en pasos ([Requisitos para un canje exitoso](#)). Para obtener instrucciones paso a paso, véase el [Mapa de vías de las ventanas de canje](#).

Utilizando las ocho ventanas de canje, puede:

- [Crear](#) propuestas de canje de programas.
- Responder a propuestas de canje [personales](#) o [comunitarias](#) de otros agentes.
- Revisar o cancelar [sus propias propuestas de canje](#).
- Revisar o cancelar [sus respuestas](#) a las propuestas de otros agentes.
- Ver [programas](#) o [detalles de programas](#) de otros agentes.

Cómo funcionan los canjes

Un canje puede incluir hasta una semana completa de días del programa. Cada canje de programa requiere:

- Una propuesta de canje de un agente. La propuesta especifica los días del programa que el agente desea canjear.
- Una respuesta de otro agente a esa propuesta. La respuesta indica la disposición de este agente a aceptar el canje propuesto.
- Una aprobación. La aprobación puede ser automática (por parte de WFM Web) o explícita (por parte de un supervisor).

Para algunos canjes, el agente de la propuesta debe aceptar explícitamente la respuesta antes de enviar el canje para aprobación. Siempre es así cuando se trata de propuestas comunitarias, que se ofrecen a todos los agentes de un equipo o centro.

Si se aprueba un canje, se ejecuta: los programas de ambos agentes cambian para reflejarlo y el canje deja de aparecer en la mayoría de las [ventanas de canjes](#). (Sin embargo, todas sus propias propuestas seguirán apareciendo en la ficha [Mis propuestas](#), incluso después que el WFM Web ejecute los canjes correspondientes).

No todos los canjes se aprueban. Bajo ciertas condiciones (por ejemplo, cuando un agente no está calificado para las actividades programadas del otro), WFM Web automáticamente rechaza un canje. Si el programa de cualquiera de los dos agentes cambia antes de la aprobación de un canje pendiente, el WFM Web cancela automáticamente el canje. Si no se aprueba antes del primer día

incluido en la propuesta, el canje pendiente expira. En cada uno de estos casos, el canje no se realiza

Requisitos para una canje exitoso

Para que se lleve a cabo un canje, se deben completar todos los pasos siguientes.

- Un agente **crea** una propuesta de canje comunitaria o personal.
- Por lo menos un agente **responde** a la propuesta comunitaria o el agente receptor **acepta** la propuesta personal.
- El agente que propone **acepta una respuesta** a una propuesta comunitaria o personal. (Este paso es obligatorio para las propuestas personales sólo si el agente que propone especifica la aprobación manual).
- El canje recibe la aprobación automática de WFM Web o una aprobación explícita de un supervisor.

Mapa de vías de las ventanas de canjes

Las ocho ventanas de canjes le permiten proponer canjes de programa, aceptar o rechazar las propuestas de canje de otros agentes y cancelar sus propuestas o respuestas. Las secciones siguientes contienen instrucciones para:

- [Abrir las ventanas de canjes](#)
- [Moverse entre las ventanas de canjes](#)
- [Usar las características comunes de las ventanas de canjes](#)

Abrir las ventanas de canjes

Para abrir las ventanas de canjes desde otras ventanas, haga clic en Canjes en la barra de menús.

- Si tiene propuestas personales de canje no respondidas para la semana seleccionada actualmente, se abre la ventana Propuestas personales.
- Si no tiene propuestas personales de canje no respondidas para la semana seleccionada actualmente, se abre la ventana Mis propuestas.

Moverse entre las ventanas de canjes

La mayoría de las ventanas de canjes incluyen la barra de menús Canjes. Haga clic en las fichas de la barra para moverse entre las ventanas de canjes.

Cada ventana de canjes muestra un tipo de información particular sobre las propuestas de canje, las respuestas o los programas asociados. Las ocho ventanas de canjes son las siguientes:

Ventana Canjes	Descripción
Propuestas personales	Muestra propuestas de canje que otro agente le ha formulado específicamente al usuario.
Propuestas comunitarias	Muestra propuestas de canje que los agentes han ofrecido a todos los agentes dentro de su grupo o centro.
Mis propuestas	Muestra los canjes de programa que el usuario ha propuesto, con su estado y cualquier respuesta recibida (las respuestas aparecen debajo de las propuestas asociadas).
Mis respuestas	Muestra sus respuestas a las propuestas de canje de otros agentes, con información de estado.
[Programas] de canje	Si se habilita, ayuda a identificar los agentes que

Ventana Canjes	Descripción
	<p>pueden aceptar el canje al mostrar las horas de trabajo programadas de los otros agentes. (Si su administrador de sistemas ha inhabilitado esta característica, la barra de menús Canjes no incluye una ficha Programas, y no se puede abrir esta ventana).</p> <p>Los días de agente mostrados con un color de fondo más oscuro son días que no son compatibles con el usuario, como el agente conectado. Por ejemplo, un día de agente que aparezca con un color de fondo más oscuro podría indicar una excepción de día completo, la cual no puede canjearse, o un día que contenga actividades para las cuales el usuario no tenga las habilidades necesarias, lo que tampoco es posible canjear.</p>
Ventana emergente Detalles del programa	Al hacer clic en el nombre de un agente, aparece el programa detallado del agente (actividades y horas de inicio/finalización).
Crear propuestas de canje	Permite iniciar una propuesta de canje. Haga clic en Crear propuestas de canje en la ventana Programa para abrir esta ventana.
Comentarios sobre canjes	Si su administrador de sistema ha habilitado WFM for Agentes para admitir comentarios, esta opción permite agregar comentarios explicativos sobre las propuestas y respuestas de canje. Haga clic en los botones de acción de las ventanas Propuestas personales, Propuestas de la comunidad, Mis propuestas o Mis respuestas para abrir esta ventana.

[Volver al principio](#)

Características comunes de las ventanas de canjes

La mayoría de las ventanas de canjes muestran toda la información correspondiente a una semana e incluyen **selectores de fecha** estándar que permiten ir a otras semanas. La mayoría de las ventanas muestran hasta 10 canjes simultáneamente en una tabla que incluye algunas, o todas, las columnas y controles siguientes:

Columna/Controles	Descripción
Re	En la ventana Propuestas personales o Propuestas de la comunidad , un asterisco (*) en esta columna indica que ya respondió a esta propuesta de canje.
Fechas	Muestra las fechas de inicio y finalización de la propuesta de canje o de la respuesta.
Estado	En la ventana Mis propuestas o Mis respuestas , esta columna muestra el estado de aceptación o aprobación de la propuesta de canje o de la

Columna/Controles	Descripción
	respuesta.
Nombre de agente	Muestra el agente que origina o responde a la propuesta de canje. Haga clic en cualquier vínculo de esta columna para ver la ventana emergente Detalles del programa del agente correspondiente.
<i>días de la semana</i>	Estas columnas muestran las horas de inicio/ finalización para cada día del canje propuesto.
Total pagado	Muestra el número total de horas pagadas cubiertas por el canje propuesto.
<i>Botones de Acción</i>	Ofrece botones para <input checked="" type="checkbox"/> aceptar, <input type="checkbox"/> rechazar o <input type="checkbox"/> cancelar la propuesta o respuesta, o para <input checked="" type="checkbox"/> responder a una propuesta comunitaria.
Comentario	Muestra los comentarios agregados a la propuesta o respuesta. Si el canje debe ser aprobado por un supervisor, el supervisor puede ver los comentarios que ingresa el usuario cuando hace la solicitud de canje. O el supervisor puede ingresar un comentario sobre el canje para que el usuario lo lea. Esta columna no aparece si su administrador de sistema tiene desactivada la característica Comentarios.
10 previos	Haga clic en este botón para mostrar el conjunto de canjes anterior (si hay más de 10 canjes).
10 siguientes	Haga clic en este botón para mostrar el siguiente conjunto de canjes (si hay más de 10 canjes).

[Volver al principio](#)

Ventanas de canjes para tareas específicas

Utilice las ocho ventanas de canjes para:

- [Revisar sus propuestas y las respuestas correspondientes](#)
- [Revisar sus respuestas a las propuestas de otros agentes](#)
- [Crear propuestas de canje](#)
- [Agregar comentarios a un canje \(si está habilitado\)](#)
- [Ver propuestas personales disponibles para el usuario](#)
- [Ver las propuestas comunitarias que están disponibles](#)
- [Ver programas de otros agentes](#)
- [Ver detalles de programas de otros agentes](#)

Para obtener instrucciones sobre cómo moverse entre las ventanas de canjes y usar sus características comunes, véase el [Mapa de vías de las ventanas de canjes](#). Para obtener la descripción de cómo funcionan los canjes, véase [Generalidades acerca de los canjes](#).

Revisar mis propuestas y las respuestas correspondientes

Utilice la ventana Mis propuestas para:

- Revisar los canjes de programa que haya propuesto, junto con el estado de tales canjes y las respuestas recibidas.
- Aceptar o rechazar respuestas.
- Cancele su propia propuesta de canje pendiente, en caso de que cambie de opinión.

La ventana incluye **selectores de fecha** estándar y una tabla de propuestas, cuyos controles generales se describen en **Características comunes de las ventanas de canjes**.

Acerca de la tabla de propuestas

La tabla muestra todas sus propuestas cuyo primer día esté ubicado dentro de la semana seleccionada. Se ordena por la primera fecha de cada propuesta.

Las respuestas aparecen en filas separadas debajo de las propuestas correspondientes.

- Haga clic en el vínculo del agente en la columna **Nombre de agente** si desea mostrar la **ventana emergente Detalles del programa** de ese agente.

Ver y cambiar el estado de un canje

La columna Estado le indica el estado actual de cada propuesta de canje. El estado de cada propuesta (o de cada respuesta) determina las acciones que se pueden tomar en la columna Acción:

Estado	Significado	Acciones que se pueden realizar
Abrir	La propuesta ha sido ofrecida a un agente específico o a la comunidad y aún no ha pasado a ninguno de los otros estados que se indican en esta tabla.	Haga clic en  cancelar si desea cancelar una propuesta abierta.
Aceptada	Otro agente ha aceptado su propuesta personal o ha respondido a su propuesta comunitaria.	Haga clic en  aceptar en una fila de respuesta para enviar este canje (con esta respuesta) para su aprobación. Haga clic en  rechazar si decide no hacer el

Estado	Significado	Acciones que se pueden realizar
		canje con el agente que envió la respuesta.
En revisión	Otro agente aceptó la propuesta y, si se requería, el usuario aprobó la respuesta. Sin embargo, el canje no se pudo aprobar automáticamente. Por el momento se encuentra en espera, ya que debe ser aprobado por un supervisor.	Haga clic en  cancelar si desea cancelar su propuesta original. De esta manera también se cancelará la respuesta.
Confirmada	Tanto el usuario como el otro agente aceptaron la propuesta y el canje fue aprobado bien sea automáticamente o por un supervisor. El canje se ha ejecutado.	Ninguno
Rechazada	La propuesta fue rechazada por el agente que respondió (en el caso de una propuesta personal), por un supervisor o por WFM Web. El canje no se realizará.	Ninguno
Cancelada	El usuario canceló explícitamente su propuesta o WFM Web canceló automáticamente el canje pendiente (debido a cambios en su programa o en el programa del agente que respondió). El canje no se realizará.	Ninguno
Vencida	La propuesta no recibió aprobación un día antes del primer día incluido. El canje no se realizará.	Ninguno

Al hacer clic en los botones Aceptar, Rechazar o Cancelar, se abre la ventana [Comentarios sobre canjes](#). Esta ventana le permite agregar un comentario y completar la acción al hacer clic en Enviar.

Para obtener más detalles sobre los requisitos para la aprobación de un canje, véase el tema [Generalidades acerca de los canjes](#).

Revisar mis respuestas a las propuestas de otros agentes

Utilice la ventana Mis respuestas para:

- Revisar sus respuestas a las propuestas de canje de programa de otros agentes.
- Revisar el estado de las propuestas a las que ha respondido.
- Cancelar una respuesta pendiente, en caso de que cambie de opinión.

La ventana incluye **selectores de fecha** estándar y una tabla de propuestas y respuestas, cuyos controles generales se describen en **Características comunes de las ventanas de canjes**.

Acerca de la tabla de propuestas y respuestas

La tabla muestra todas sus respuestas a las propuestas cuyo primer día esté ubicado dentro de la semana seleccionada. Se ordena por la primera fecha de cada propuesta.

La columna Nombre de agente muestra el agente que formuló cada propuesta original.

- Haga clic en el vínculo del agente en la columna **Nombre de agente** si desea mostrar la **ventana emergente Detalles del programa** de ese agente.

Ver el estado de los canjes y cancelar respuestas

La columna Estado le indica el estado actual de cada pareja de propuesta/respuesta de canje. Cuando una respuesta se encuentra en ciertos estados, puede usar la columna Acción para cancelarla:

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
Aceptada	El usuario aceptó esta propuesta personal o respondió a esta propuesta comunitaria. La respuesta espera actualmente por la decisión del agente que propuso el canje.	Haga clic en  cancelar si desea cancelar la respuesta.
En revisión	El usuario aceptó esta propuesta y, si se requería, el agente que propuso el canje aprobó la respuesta. Sin embargo, el canje no se pudo aprobar automáticamente. Por el	Haga clic en  cancelar si desea cancelar la respuesta.

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
	momento se encuentra en espera, ya que debe ser aprobado por un supervisor.	
Confirmada	Tanto el usuario como el agente que propuso el canje aceptaron la propuesta y el canje fue aprobado bien sea automáticamente o por un supervisor. El canje se ha ejecutado.	Ninguno
Rechazada	Su respuesta fue rechazada, bien sea por el agente que propuso el canje o por un supervisor. El canje no se realizará.	Ninguno
Cancelada	Se canceló su respuesta: el usuario la canceló explícitamente o el otro agente canceló la propuesta original o WFM Web canceló automáticamente el canje debido a cambios en la programación de cualquiera de los dos agentes. El canje no se realizará.	Ninguno
Vencida	La propuesta no recibió aprobación un día antes del primer día incluido. El canje no se realizará.	Ninguno

Cuando el usuario cancela una respuesta, si el administrador del sistema tiene habilitada la característica Comentarios, se abre la ventana [Comentarios sobre canjes](#). Esta ventana le permite agregar un comentario y completar la acción al hacer clic en Enviar.

Para obtener más detalles sobre los requisitos para la aprobación de un canje, véase el tema [Generalidades acerca de los canjes](#).

Crear propuestas de canje

La ventana Crear propuestas de canje se utiliza para proponer un canje de programa:

1. En la primera columna de la **ventana Programa**, seleccione las casillas de verificación correspondientes a los días del programa que desea canjear. Luego haga clic en **crear propuestas de canje**.

Se abre la ventana Crear propuestas de canje. La primera línea contiene las fechas recién seleccionadas.

Importante

Algunos tipos de excepciones no aparecen por nombre. En lugar de ello, aparecen marcadas con la etiqueta genérica Excepción. Estas excepciones han sido configuradas por el administrador del sistema para que no se puedan canjear.

2. Seleccione **Esta propuesta de canje es para una persona** o **Esta propuesta de canje es para la comunidad**.

Su selección determina a quién se dirigirá su propuesta. La opción de comunidad incluye todos los agentes de su equipo o todos los agentes de su centro, dependiendo de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web.

3. Si elige la opción individual, seleccione el nombre del agente en la lista desplegable.

La lista contiene agentes de su equipo o de todo su centro, dependiendo de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web.

Si elige la opción de comunidad, no podrá seleccionar nombres individuales en esta ventana.

4. Si elige la opción individual, también puede seleccionar **Marque esta casilla si desea aprobar manualmente la respuesta a esta propuesta de canje**.

Si selecciona esta casilla de verificación, significa que para que el canje se lleve a cabo, debe confirmar explícitamente la aceptación de esta propuesta por el otro agente. Si borra la marca de la casilla, significa que una vez que el otro agente acepte la propuesta, el canje se enviará inmediatamente para su aprobación, sin que usted tenga que intervenir.

Si elige la opción de comunidad, no puede borrar la marca de esta casilla de verificación. Debe confirmar (aceptar) una respuesta para poder enviar el canje para su aprobación.

5. (Opcional) Ingrese comentarios acerca de esta propuesta en el cuadro de texto grande que se encuentra cerca de la parte inferior. Puede agregar comentarios a un canje sólo si el administrador del sistema tiene habilitada la característica Comentarios.

6. Haga clic en **enviar** para enviar la propuesta, o en **cancelar** para eliminarla sin enviarla.

Agregar comentarios a un canje

Importante

Puede agregar comentarios a un canje sólo si el administrador del sistema tiene habilitada esta característica.

Utilice la ventana Comentarios sobre canjes para agregar comentarios (si lo desea) y luego concluir una de las acciones siguientes que haya comenzado en otra ventana:

- Aceptar, rechazar, cancelar o responder a una propuesta de canje.
- Aceptar, rechazar o cancelar una respuesta.

El texto del encabezado de la ventana Comentarios sobre canjes indica la acción que está por realizar.

1. Escriba sus comentarios en el cuadro de texto Comentarios.

Por ejemplo, es posible que desee indicar la razón para rechazar o cancelar una propuesta o respuesta.

2. Haga clic en Enviar para agregar sus comentarios y completar la acción (o haga clic en Cancelar para descartar sus comentarios y cancelar la acción).

La ventana que se abre después de hacer clic en Enviar depende de la acción de canje que esté realizando:

Acción completada	Ventana resultante
Aceptar propuesta, Responder a propuesta o Cancelar respuesta:	Abre la ventana Mis respuestas .
Rechazar propuesta o Cancelar propia propuesta:	Permite regresar a la ventana anterior.
Aceptar respuesta o Rechazar respuesta:	Abre la ventana Mis propuestas .

Ver propuestas de personal disponibles para mí

Utilice la ventana Propuestas personales para examinar y responder a las propuestas de canje que otro agente le ha enviado específicamente a usted. La ventana incluye [selectores de datos](#) estándar y una tabla de propuestas y/o respuestas, cuyos controles generales se describen en [Características comunes de las ventanas de canjes](#).

Acerca de la tabla de propuestas y respuestas

La tabla está ordenada por Nombre de agente. Muestra solamente las propuestas cuyo **estado** es **Abierto**, no han expirado, no se encuentran en revisión y no han sido aceptadas, confirmadas, rechazadas ni canceladas.

La tabla proporciona los detalles siguientes:

- En la primera columna (Re), un asterisco (*) indica que el usuario ya respondió a la propuesta de canje que aparece en esta fila.
- En la columna Nombre de agente, puede hacer clic para que aparezca la [ventana emergente Detalles del programa](#) del agente originador.

Cómo aceptar o rechazar una propuesta

En la columna Acción:

- Haga clic en **aceptar** si desea canjear programas.
- Haga clic en **rechazar** si no desea canjear.

Se abre la ventana [Comentarios sobre canjes](#), en la que se puede agregar un comentario y enviar una respuesta.

Ver propuestas comunitarias

La ventana Propuestas de la comunidad se utiliza para examinar y responder a propuestas de canje de programas ofrecidas a todos los agentes. Dependiendo de la configuración de WFM Web en su centro, se pueden ofrecer propuestas comunitarias a todos los agentes de su equipo o a todos los agentes de todos los equipos.

La ventana incluye [selectores de fecha](#) estándar y una tabla de propuestas, cuyos controles generales se describen en [Características comunes de las ventanas de canjes](#).

Ver la información de su programa

La primera fila de la vista Propuestas de la comunidad siempre muestra la información de su programa, sobre un fondo de diferente color. Haga clic en su nombre para ver los detalles del programa para la semana seleccionada en la ventana emergente.

Acerca de la tabla de propuestas

La tabla está ordenada por Nombre de agente. Muestra solamente las propuestas cuyo **estado** es **Abierto**, no han expirado, no se encuentran en revisión y no han sido aceptadas, confirmadas, rechazadas ni canceladas.

La tabla incluye los siguientes detalles:

- En la primera columna (Re), un asterisco (*) indica que el usuario ya respondió a la propuesta de canje que aparece en esta fila.
- En la columna Nombre de agente, puede hacer clic para que aparezca la [ventana emergente Detalles del programa](#) del agente originador.

Cómo responder a una propuesta

- En la columna Acción, haga clic en  **responder** si desea canjear programas.

Se abre la ventana [Comentarios sobre canjes](#), en la que se puede agregar un comentario y enviar una respuesta.

Ver programas de otros agentes

La ventana [Canjes de] programas se utiliza para examinar los programas de otros agentes. Le ayudará a identificar aquellos agentes con quienes podrá canjear programas.

Importante

Puede abrir esta ventana sólo si su administrador de sistemas la ha habilitado. Una segunda opción de configuración determina si puede ver programas sólo dentro de su propio equipo o en todos los equipos de su centro.

Acerca de la ventana Programas

La tabla muestra información para un máximo de 20 agentes a la vez, en cada día de la semana mostrada. Los días de agente mostrados con un color de fondo más oscuro son días que no son compatibles con el usuario como el agente conectado. Por ejemplo, un día de agente que aparezca con un color de fondo más oscuro podría indicar una excepción de día completo, la cual no puede canjearse, o un día que contenga actividades para las cuales el usuario no tenga las habilidades necesarias, lo que tampoco es posible canjear.

La tabla incluye las siguientes columnas:

Nombre de agente	Haga clic en el nombre de un agente si desea abrir la ventana emergente Detalles del programa , que le muestra detalles acerca de las actividades programadas del agente en cada día. Haga clic en el símbolo de flecha al lado del título de la columna, para ordenar la tabla por estos datos de la columna.
Equipo	Muestra el equipo al que pertenece el Agente. Haga clic en el símbolo de flecha al lado del título de la columna, para ordenar la tabla por estos datos de la columna.
días de la semana	Estas columnas muestran uno de los siguientes datos para cada agente en cada día: un turno, horas de trabajo, Día libre, Tiempo libre o un nombre de excepción.
Total pagado	Muestra el total de horas pagadas de cada agente durante la semana.

Importante

Algunos tipos de excepciones no aparecen por nombre. En lugar de ello, aparecen marcadas con la etiqueta genérica Excepción. Estas excepciones han sido configuradas por el administrador del sistema para que no se puedan canjear.

Uso de la ventana Programas

Puede modificar la presentación en pantalla utilizando una de las siguientes opciones:

- Para ver cualquier día que esté oculto fuera de la pantalla, utilice la barra de desplazamiento horizontal que se encuentra en la parte inferior de la ventana.
- Para ver más agentes, haga clic en **20 previos** o **20 siguientes**.
- Para mostrar otra semana, utilice los **selectores de fecha** que se encuentran en el extremo superior derecho.

Ver detalles del programa de otros agentes

La ventana emergente Detalles del programa se utiliza como ayuda para identificar a los agentes con quienes podrá canjear programas. Esta ventana muestra detalles acerca de las actividades programadas de otro agente, con horas de inicio y finalización, en cada día de la semana seleccionada.

Acerca de la ventana emergente Detalles del programa

La ventana emergente muestra los detalles del programa del agente y la semana identificada en la parte superior. La tabla contiene las siguientes columnas:

Columna	Descripción
Fecha	Cada día de la semana seleccionada aparece en una fila distinta.
Horas pagadas	Horas pagadas del agente en este día.
Actividades programadas	Nombres de los ítems de programa de este agente en esta fecha.
Asistencia programada: Hora de inicio, Hora de finalización	Muestra las horas programadas de inicio y finalización del agente para las actividades especificadas.

Importante

Algunos tipos de excepciones no aparecen por nombre. En lugar de ello, aparecen marcadas con la etiqueta genérica Excepción. Estas excepciones han sido configuradas por el administrador del sistema para que no se puedan canjear.

Uso de la ventana emergente Detalles del programa

- Si hay información oculta, que no aparece en pantalla, utilice la barra de desplazamiento ubicada en el borde derecho para poder verla.
- Para cerrar la ventana emergente, haga clic en el cuadro para cerrar, que se encuentra en la esquina superior derecha.
- Para mostrar una semana diferente, primero cierre esta ventana emergente para restaurar la ventana previa. A continuación, **cambie la fecha** en esa ventana y haga clic en el vínculo del mismo agente dentro de la pantalla de esa semana.

Preferencias

La ventana Preferencias muestra dos fichas: Generalidades acerca de las preferencias (opción predeterminada) y Patrones de disponibilidad.

Utilice la ficha Generalidades acerca de las preferencias (haga clic en el título) para:

- Ver sus preferencias de turnos, excepciones, días libres, horas de trabajo, tiempo libre y disponibilidad
- Agregar, modificar o eliminar sus preferencias de **turnos**, su **disponibilidad** o **días libres**.
- Introducir comentarios asociados a sus preferencias.

Importante

No se pueden editar ni eliminar las excepciones, el tiempo libre, las horas de trabajo ni las preferencias concedidas. Si necesita cambiar una excepción o una preferencia concedida, consulte con su supervisor.

Ver preferencias o excepciones

La barra de cada día en la cuadrícula Preferencias semanales de la sección Generalidades acerca de las preferencias muestra las preferencias y excepciones como segmentos que cubren los intervalos de la preferencia o excepción. La leyenda indica los colores que representan los estados de las excepciones y preferencias.

En la cuadrícula Preferencias semanales, puede ver el estado de cada día libre para el que haya creado una preferencia de Día libre. La mayoría de las celdas de la columna Día libre estarán vacías, a excepción de los días reales para los cuales haya creado una preferencia. En esas celdas, aparecerá uno de tres estados de Día libre: Programado, Preferido o Concedido.

Utilice la sección **Patrones de disponibilidad** (haga clic en el título) para:

- Crear, modificar o eliminar patrones de disponibilidad.
- Crear preferencias de disponibilidad basadas en patrones de disponibilidad.

La sección Generalidades acerca de las preferencias incluye tres secciones principales.

SUPERIOR—El vínculo Generalidades acerca de las Preferencias y el vínculo Patrones de disponibilidad en el extremo izquierdo, la cuadrícula Preferencias semanales debajo de ellos y a todo lo ancho de la pantalla.

CENTRAL—Una leyenda identifica los colores utilizados en la cuadrícula Preferencias semanales.

INFERIOR—La tabla Preferencias diarias resume sus preferencias y el estado de las preferencias en cada día. Contiene una fila por cada día de la semana **y estas columnas...** [+]

:

Columna	Descripción
Fecha	La fecha del día indicado
Día de semana	El día de la semana.
Preferencia	Nombre de las preferencias y excepciones para cada día.
Hora de inicio	Momento solicitado para que inicie cada preferencia o excepción. (Para un Día libre, esta columna está vacía).
Hora de finalización	Momento solicitado para que finalice cada preferencia o excepción. (Para un Día libre, esta columna muestra "Día completo")
Tiempo pagado	El número de horas pagadas en cada preferencia o excepción
Estado/Razón	Estado: si cada preferencia es Preferida, Concedida, Rechazada, Programada o No programada. Véase Estados y jerarquía de las preferencias para una explicación de estos estados. Razón: Por qué WFM asignó un estado tal como Rechazado o No programado al ítem de tiempo libre.
Comentarios	Si cualquiera de los ítems que se muestran en esta lista tiene asociado un comentario, el comentario aparece en esta columna.

[Volver al principio](#)

Estados y jerarquía de las preferencias

Antes de la programación, una preferencia puede ser Concedida, Rechazada o Preferida. Después que se crea un programa para las fechas que incluyen esta preferencia, el estado puede ser Programada (aparece en el programa) o No programada (no aparece en el programa).

- Una preferencia "Concedida" aparecerá en el programa a menos que se remueva primero o a menos que se agregue otra preferencia que exceda en rango a la primera. Si esto ocurre, el estado de la preferencia de menor rango cambia a Rechazada.
- Una preferencia "Rechazada" no aparecerá en el programa a menos que sea rechazada en favor de una preferencia de mayor rango y que esta preferencia de mayor rango sea eliminada posteriormente, antes de crear el programa. Si esto ocurre, la preferencia vuelve a su estado original, que puede ser Concedida o Preferida.
- Una preferencia "Preferida" puede aparecer en el programa si cumple con las restricciones del programa y los valores de optimización que se configuran para su centro.

Haga clic para ver la jerarquía de preferencias: [+]

1. Excepciones de día completo concedidas.
2. Días libres concedidos.
3. Tiempo libre de un día completo concedido.
4. Disponibilidad concedida.
5. Turnos concedidos.
6. Horas (de trabajo) pagadas concedidas.
7. Excepciones de día parcial concedidas, tiempo libre de día parcial.
8. Patrones rotativos.
9. Ítems preferidos (incluyendo excepciones, horas pagadas y tiempo libre con estado preferido).

Importante

Si no ve Preferencias en la barra de menús, entonces las Preferencias del programa no están habilitadas para su centro de contacto.

Jerarquía gráfica

La jerarquía gráfica difiere de la jerarquía de las resoluciones de los estados. El gráfico Preferencias muestra la siguiente jerarquía, de arriba a abajo:

Haga clic para ver la jerarquía gráfica: [+]

- Excepción de día completo
- Tiempo libre
- Disponibilidad
- Excepción de parte del día
- Turno
- Horas de trabajo

Los ítems Concedidos o Programados se muestran en la parte superior y los ítems Preferidos (del mismo tipo) se muestran debajo de ellos.

Editar y eliminar preferencias

Para editar o eliminar una preferencia en la cuadrícula Preferencias semanales o la lista Preferencia diaria de la sección Generalidades acerca de las preferencias, utilice el siguiente procedimiento:

Importante

Cuando se editan preferencias, no se puede cambiar la fecha.

Editar preferencias

Para editar una preferencia en la sección Generalidades acerca de las preferencias:

1. Haga clic en la preferencia que desea editar.
2. Haga clic en **Editar**.
3. Cuando abra la ventana de diálogo, realice los cambios apropiados y haga clic en **Aceptar** para enviar la entrada o en **Cancelar** para descartarla y cerrar la ventana de diálogo.

Notas sobre la edición de preferencias

- Si WFM puede programar su preferencia, la preferencia revisada aparece en la ventana Preferencias.
- Si no se puede editar una preferencia de Disponibilidad, se mostrará una advertencia después de que se cierre el cuadro de diálogo Editar y la preferencia no cambiará.
- Si no se puede editar una preferencia de Turno, se mostrará una advertencia, pero el cuadro de diálogo Editar no se cierra para corregir los datos.
- Las horas de inicio disponibles del turno pueden diferir si se selecciona un huso horario diferente del huso horario del centro.
- Cuando agregue un turno a sus preferencias, verá menos horas de inicio disponibles o posiblemente horas de inicio no aplicables, dependiendo del huso horario que seleccionó. En este caso, seleccione el huso horario del centro o intente con otro huso horario.
- No hay garantía de que se le asignen sus preferencias, a menos que el supervisor las conceda antes de realizar la programación. Si no se conceden las preferencias, WFM programa tantas preferencias como sea posible, de acuerdo con las reglas configuradas para su centro.

Eliminar preferencias

Para eliminar una preferencia, seleccione la preferencia que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.

[Volver al principio](#)

Agregar y editar preferencias de turnos

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para agregar sus preferencias de turno:

1. Haga clic en **Agregar turno**.
2. En el menú desplegable **Fecha**, seleccione una fecha.
3. En el menú desplegable **Turnos**, seleccione un turno.
4. Seleccione una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** y marque **Día siguiente**, si corresponde.
5. En el campo **Comentarios**, introduzca cualquier comentario aplicable.
6. Haga clic en **Aceptar** para enviar la entrada o en **Cancelar** para descartarla y cerrar la ventana de diálogo.

Importante

Cuando agregue un turno a sus preferencias, verá menos horas de inicio disponibles o posiblemente horas de inicio no aplicables, dependiendo del huso horario que seleccionó. En este caso, seleccione el huso horario del centro o intente con otro huso horario.

Editar preferencias de turnos

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para editar preferencias de Turno. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Agregar y editar preferencias de disponibilidad

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para agregar preferencias de Disponibilidad:

1. Haga clic en **Agregar disponibilidad**.
2. En el menú desplegable **Fecha**, seleccione una fecha.
3. Introduzca una **Hora de inicio**, **Hora de finalización** (marque **Día siguiente** si corresponde)
4. En el campo **Comentarios**, introduzca los comentarios pertinentes.
5. Haga clic en **Aceptar** para enviar la entrada o en **Cancelar** para descartarla y cerrar la ventana.

Edición de preferencias de disponibilidad

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para editar preferencias de Disponibilidad. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Agregar y editar preferencias de día libre

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para agregar preferencias de día libre:

1. Haga clic en **Agregar día libre**.
2. En el menú desplegable **Fecha**, seleccione una fecha.
3. En el campo **Comentarios**, introduzca cualquier comentario aplicable.
4. Haga clic en **Aceptar** para enviar la entrada o en **Cancelar** para descartarla y cerrar la ventana.

Editar preferencias de día libre

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para editar preferencias de día libre. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Patrones de disponibilidad

Puede solicitar preferencias de disponibilidad al crear “patrones de disponibilidad”, que contienen las horas de inicio y finalización que se desea para una semana. Los patrones de disponibilidad se muestran en una tabla en la parte superior de la sección Preferencias. Sus patrones de disponibilidad pueden especificar diferentes horas de inicio y finalización para cada día.

Sugerencia

Cuando se agregan o editan preferencias, se puede seleccionar el huso horario preferido. Cuando se crean preferencias de disponibilidad, el huso horario que elija se aplicará a las horas de inicio y finalización que se especifiquen en los patrones de disponibilidad. Los valores de las horas de inicio y finalización dentro del patrón se encontrarán en el huso horario elegido y no cambian si se modifica el huso horario.

Utilice la ficha Patrones de disponibilidad para:

- **Crear**, **editar** o **eliminar** un patrón de disponibilidad.
- **Crear** una preferencia de disponibilidad basada en un patrón de disponibilidad.
- Muestre la ficha **Generalidades acerca de las preferencias** haciendo clic en ese vínculo.

Crear patrones de disponibilidad

Para crear un nuevo patrón de disponibilidad:

1. En la ventana Preferencias, haga clic en **Patrón de disponibilidad**. Aparece la ficha Patrones de disponibilidad.
2. Haga clic en **Crear patrón**.
3. Introduzca un nombre para el nuevo patrón en el cuadro de texto Descripción.
4. Introduzca las horas de inicio y las horas de finalización que desea para cada día de la semana. En la fila de cada día, utilice los controles de tiempo para introducir las horas de inicio y finalización (en horas y minutos).

Sugerencia

No puede dejar las horas de inicio y finalización en blanco.

Las horas se muestran en formato de 12 ó 24 horas, según los valores de configuración regional de su

sistema. Utilice la casilla de verificación **Día siguiente** para indicar que la hora de finalización está dentro del día siguiente.

5. Después de introducir la información, haga clic en **Aplicar**.
El nuevo patrón ya está incluido en la lista desplegable **Seleccionar patrón**.

Editar patrones de disponibilidad

Para editar un patrón de disponibilidad previamente creado:

1. En la ficha **Patrones de disponibilidad**, seleccione el patrón en la lista desplegable **Seleccionar patrón**.
Las propiedades del patrón aparecen en las listas desplegables de hora de inicio y hora de finalización.
2. Cambie las horas de inicio y finalización.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Eliminar patrones de disponibilidad

Para eliminar un patrón de disponibilidad en forma permanente:

1. En la ficha **Patrones de disponibilidad**, seleccione el patrón en la tabla marcando la casilla de verificación correspondiente.
2. Haga clic en **Eliminar patrón**.

Crear preferencias de disponibilidad

Para crear una preferencia de disponibilidad basada en un patrón de disponibilidad, véase [Crear y editar preferencias de disponibilidad](#).

Usar patrones para preferencias de disponibilidad

Puede **crear**, **editar** o **eliminar** preferencias de disponibilidad, tal como se describe en este tema de ayuda.

Importante

No puede editar ni eliminar una preferencia de disponibilidad Concedida.

Crear preferencias de disponibilidad

Puede crear (agregar) preferencias de disponibilidad de dos maneras:

1. Utilice la sección **Generalidades acerca de las preferencias** para introducir preferencias un día a la vez (véase el procedimiento más abajo).
2. Utilice un **patrón de disponibilidad**, que permite especificar la disponibilidad para un rango de días al mismo tiempo.

Crear preferencias de disponibilidad utilizando patrones

Para crear una preferencia de disponibilidad utilizando un patrón de disponibilidad:

1. En la ventana Preferencias, haga clic en **Patrón de disponibilidad**.
Aparece la ficha Patrones de disponibilidad.
2. En el lado superior izquierdo, seleccione el patrón que desea utilizar para crear la preferencia.
3. Haga clic en **Crear preferencia**.
Se abre la ventana Crear preferencia.
4. Introduzca su **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización preferida**.
5. Haga clic en **Aplicar**.

Uso de la ventana Editar preferencias semanales

Para crear una preferencia de disponibilidad utilizando la ventana Editar preferencias semanales, siga

las instrucciones que se indican en [Agregar y editar preferencias de disponibilidad](#). Cuando cree la preferencia, seleccione la casilla de verificación **Disponibilidad**.

Edición de preferencias de disponibilidad

Para editar preferencias de disponibilidad:

- Utilice la sección Generalidades acerca de las preferencias para editar preferencias un día a la vez. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).
- La sección Patrones de disponibilidad se utiliza para editar la disponibilidad de un rango de días a la vez. Véase [Editar patrones de disponibilidad](#).

Eliminar preferencias de disponibilidad

La sección Generalidades acerca de las preferencias se utiliza para eliminar preferencias un día a la vez. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Tiempo libre

Utilice la sección Tiempo libre para:

- **Ver** su tiempo libre solicitado en el calendario, con el estado correspondiente.
- **Solicitar** tiempo libre.
- **Retirar** solicitudes de tiempo libre que aún no han sido concedidas o programadas.
- Ver su **balance de tiempo libre** para cualquier fecha deseada.

Para usar Tiempo libre:

- Haga clic en **Tiempo libre** en la barra de menús.

La sección Tiempo libre incluye:

- Una lista desplegable con todos los tipos de tiempo libre disponibles para el usuario.
- La sección **Balance de tiempo libre**.
- Un **Calendario** de 12 meses del año actual.
- Una **leyenda** explicando el significado de los colores usados en el calendario.
- Cuatro botones de comando (**Nuevo**, **Editar**, **Recuperar** y **Eliminar**) que puede usar para crear, cambiar o eliminar solicitudes de tiempo libre. Estos botones se muestran en la esquina superior izquierda de la sección Tiempo libre.

Sugerencia

Si no ve **Tiempo libre** en la barra de menús, entonces el Planificador de tiempo libre no está disponible para su centro de contacto.

Sección Tiempo libre

La sección Tiempo libre incluye dos secciones principales:

1. La **sección Balance**, que muestra el balance de tiempo libre para el tiempo del tiempo libre que se selecciona en la lista desplegable en la esquina superior izquierda de la ventana Tiempo libre. La **leyenda**, que está en la parte inferior de la sección Balance, indica qué significa cada color.
2. El **calendario**, que muestra las solicitudes de tiempo libre y los estados correspondientes. Los días para los cuales el usuario tiene solicitudes de tiempo libre se muestran en color. Este color cambia dependiendo del estado de la solicitud.

Calendario de Tiempo libre

Cada fecha en el calendario tiene una casilla de verificación al lado.

- Para crear una nueva solicitud de tiempo libre, seleccione una o más casillas de verificación y luego haga clic en **Nuevo**. Véase **Solicitar tiempo libre** para obtener más detalles sobre cómo crear una nueva solicitud de tiempo libre.
- Para cambiar una solicitud de tiempo libre existente, seleccione una o más casillas de verificación al lado de las fechas que tienen introducidas solicitudes de tiempo libre y luego haga clic en **Editar**. Véase **Editar tiempo libre** para obtener más detalles sobre cómo editar una solicitud de tiempo libre existente.
- Para recuperar una solicitud de tiempo libre, seleccione las casillas de verificación de una o más fechas que tengan adjuntadas solicitudes de tiempo libre y luego haga clic en **Recuperar**. Véase **Recuperar una solicitud de tiempo libre** para obtener más detalles sobre la característica Recuperar.
- Para eliminar una solicitud de tiempo libre, seleccione las casillas de verificación de una o más fechas que tengan adjuntadas solicitudes de tiempo libre y luego haga clic en **Eliminar**. Véase **Eliminar tiempo libre** para obtener más detalles sobre cómo eliminar una solicitud de tiempo libre.
- Para mostrar todos los datos de tiempo libre existentes para un día específico en el Calendario, coloque el cursor sobre la celda de ese día. Una ventana emergente muestra todos los datos de tiempo libre que existen para ese día, que pueden incluir: Fecha, Nombre, Hora de inicio/finalización, Estado, Razón, Comentarios.

Los *comentarios* son notas que un supervisor o un gerente introduce cuando el ítem de tiempo libre es concedido o rechazado.

La *razón* es un campo que explica porque el sistema WFM colocó el ítem de tiempo libre en un estado específico, tal como Rechazado o No programado.

Sección Balance

Para ver su balance con respecto a un tipo específico de tiempo libre, seleccione el tipo de tiempo

libre en la lista desplegable ubicada en la parte superior de la ventana Tiempo libre.

Importante

La información de la sección Balance es para el tipo de tiempo libre solamente. Utilice el cuadro de lista desplegable para seleccionar un tipo diferente de tiempo libre, para ver su balance para ese tipo. Dentro del cuadro de lista, los tipos de tiempo libre que puede solicitar y editar aparecen sobre la leyenda "*—Otros—*" y los tipos de tiempo libre que no puede usar se especifican inmediatamente debajo.

Volver al principio

Esta tabla explica cada categoría que aparece en la sección Balance.

Sección Horas de tiempo libre	Acumuladas	Total de horas de tiempo libre acumuladas para el período actual, hasta el día seleccionado. (Para ver el total de horas acumuladas para el período completo, seleccione el último día del período).
	Bonificación	Bonificación total de horas de tiempo libre. Las horas de bonificación son configuradas por su supervisor o por el administrador de programas. Estas horas se incluyen en su balance total de tiempo libre.
	Diferidas	Total de horas de tiempo libre diferidas del período anterior. Algunas empresas limitan el número de horas que se pueden diferir de un año al año siguiente.
	Crédito	Total de horas de tiempo libre que se pueden tomar por adelantado, si se aplica. (Algunas empresas permiten solicitar más horas de tiempo libre que las acumuladas actualmente, con la expectativa de que el empleado acumule el tiempo necesario antes de que finalice el año.
	Programadas	Total de horas de tiempo libre programadas para el período, hasta el día seleccionado. Para ver el total de horas programadas para todo el período, seleccione el último día del período. No puede remover tiempo libre Programado o Concedido en el módulo Tiempo

		libre, pero puede remover el tiempo libre Preferido.
	Concedidas	Total de horas de tiempo libre solicitadas que se han concedido. Para ver el total de horas concedidas para todo el período, seleccione el último día del período.
	Excepciones	Total excepciones de día parcial utilizadas como horas de tiempo libre que han sido concedidas.
	Preferidas	Total de horas de <i>tiempo libre preferido</i> (solicitadas, pero aún no rechazadas, concedidas ni programadas). Para ver el total de horas preferidas de todo el período, seleccione el último día del período.
	Balance	<p>Total de horas de tiempo libre para el período actual, hasta el día seleccionado. El balance se calcula como la suma de las horas acumuladas, de bonificación, diferidas y de crédito, menos las horas concedidas, preferidas, de excepciones y programadas.</p> <p>Tenga en cuenta que el límite de este balance puede ser excedido. Si se alcanza el límite antes del final del Período acumulado, un agente puede acumular progresivamente más tiempo libre si lo solicita y su supervisor lo concede.</p>
	Período total acumulado	Total de horas de tiempo libre que el agente puede disfrutar en el período actual. Este valor cambia sólo cuando se selecciona un día en un período de tiempo libre diferente.
	Plazo de entrega (semanas)	Si el supervisor ha habilitado el otorgamiento automático de tiempo libre, el usuario puede introducir sus preferencias de tiempo libre por lo menos este número de semanas antes del primer día del tiempo libre deseado. Sus preferencias se conceden automáticamente si su ausencia no representa una carga excesiva para la empresa y si usted dispone de suficientes horas de tiempo libre para cubrir la solicitud.

Leyenda		Cada estado—Rechazado; Concedido; Preferido; Programado, Recuperado; Programado; No Programado; Recuperado; y Parcial—se representa con su propio color. <i>Parcial</i> indica una solicitud de tiempo libre de día parcial.
Períodos de ofertas	Nombre	El nombre del período de ofertas. Este cuadro muestra todos los períodos de ofertas que están configurados para el año seleccionado, pero que aún no se han procesado.
	Inicio	La fecha y hora de inicio del período de ofertas.
	Finalización	La fecha y hora de finalización del período de ofertas.
	Procesada el	La fecha y la hora en que se procesarán las solicitudes para este período de ofertas.
	Mínimo de días en las solicitudes	La mínima cantidad de días por cada solicitud.
	Haga clic para ver el mensaje adjunto (vínculo)	Cuando se selecciona, este vínculo abre un cuadro de diálogo que contiene notas o información adicional sobre el período de ofertas. Nota: El vínculo no está presente si el supervisor no agrega notas.

[Volver al principio](#)

Cada fecha del calendario también es un vínculo. Haga clic en el vínculo de la fecha para actualizar la sección Balance para que muestre su balance de tiempo libre para la fecha en la que hizo clic, en vez de la fecha actual. Por ejemplo, haga clic en la fecha anterior al día en el que desea tomar vacaciones para saber si para entonces habrá acumulado suficiente tiempo libre para tomar sus vacaciones.

Importante

- La información es para el período de tiempo libre actual. Este es el tiempo transcurrido desde la última fecha de diferimiento (generalmente Enero 1) o, si aún no se ha alcanzado la fecha de diferimiento, el tiempo desde su fecha de contratación. La fecha de diferimiento puede ser diferente para los diferentes tipos de tiempo libre.
- Si no hay ningún período de ofertas configurado para el año seleccionado, la información de **Períodos de ofertas** no se visualiza.

Cuando los tipos de tiempo libre ya no se aplican

Un cuadro de lista desplegable en la esquina superior izquierda en su Planificador de tiempo libre muestra todos los tipos de tiempo libre que están configurados para su centro. Algunos de estos puede que no le sean relevantes. (Los agentes son asignados a reglas de tiempo libre, que a su vez están asociadas a tipos de tiempo libre).

Puede crear, editar, eliminar o recuperar solicitudes de tiempo libre sólo para tipos que correspondan a una regla de tiempo libre asignada a ese agente. Entonces, podría ver tipos de tiempo libre correspondientes a reglas de tiempo libre que ya no están asignadas a usted. Puede ver estos tipos de tiempo libre "antiguos", pero no puede interactuar con ellos. Aparecen debajo de la leyenda *—Otros—* en la lista desplegable.

Los tipos de tiempo libre que puede usar aparecen encima de la leyenda *—Otros—*.

Workforce Management le permitirá seleccionar un tipo de tiempo libre debajo de la leyenda *—Otros—* en el cuadro de lista desplegable, pero no podrá ejecutar ninguna tarea con él (tal como solicitar tiempo libre o ver su balance de tiempo libre).

[Volver al principio](#)

Cuadrícula Límites de tiempo libre

La cuadrícula Límites de tiempo libre aparece sobre estos cuadros de diálogo: Insertar nuevos ítems de tiempo libre, Edición de ítems de tiempo libre.

El área de la cuadrícula muestra información de límites de tiempo libre para las fechas que se seleccionaron en la vista principal del Planificador de tiempo libre. Cada día del programa del agente aparece en una fila separada, dividida en intervalos. Las fechas que no están en orden secuencial están separadas visualmente por filas estrechas vacías.

Columnas y controles de la cuadrícula

La **casilla de verificación** en la columna más a la izquierda de cada fila está despejada para afectar sólo a esa fila. Marque o desmarque la casilla de verificación del encabezado para seleccionar o cancelar la selección de todas las casillas de verificación de la columna (y, por lo tanto, todas las filas) con un solo clic.

Fecha muestra la fecha y el día de la semana para cada fila.

Intervalos muestra cada intervalo como una celda en una cuadrícula. Coloque el cursor en un intervalo para mostrar los límites de tiempo libre de ese intervalo en una ventana emergente.

La casilla de verificación **Vista completa** que está sobre la cuadrícula amplía y comprimir la presentación.

- Seleccione esta casilla de verificación (la configuración predeterminada) para comprimir la presentación: cada hora en la cuadrícula recibe un título de encabezado.
- Demarque esta casilla de verificación para expandir la presentación: a cada intervalo de 15 minutos se le asigna un título de encabezado y cada celda de la cuadrícula muestra su valor de límite de tiempo libre como un entero redondeado por defecto.

Características de la cuadrícula

Cada celda de la cuadrícula presenta un código de color para el límite de tiempo libre del intervalo de tiempo que representa:

- **Rojo**—El límite de tiempo libre de este intervalo es 0 o menos.
- **Verde**—El límite de tiempo libre para este intervalo es 1 o más

Características variables de la cuadrícula

Si está introduciendo nuevos ítems de Tiempo libre:

- Por opción predeterminada, todas las casillas de verificación están seleccionadas.
- Los nuevos ítems de Tiempo libre que inserte sólo se aplicarán a las fechas que estén marcadas en la cuadrícula.

Si está editando ítems de Tiempo libre:

- La columna de casillas de verificación de la cuadrícula no aparece, lo que significa que las casillas de verificación individuales de cada fila no aparecen.

Importante

Si está eliminando o recuperando ítems de tiempo libre, la cuadrícula y la casilla de verificación Vista completa no aparecen.

Solicitar tiempo libre

Utilice el [Calendario de tiempo libre](#) para agregar una nueva solicitud de tiempo libre o para [recuperar una solicitud existente](#).

Realizar una solicitud de tiempo libre

1. Seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado de cada una de las fechas en las que desea agregar una solicitud de tiempo libre.
2. Haga clic en **Nuevo**.
Aparece el cuadro de diálogo Insertar nuevos ítems de tiempo libre. La [cuadrícula Límites de tiempo libre](#) aparece en la parte superior de este cuadro de diálogo. En la cuadrícula, los Intervalos que este agente no puede seleccionar (debido a límites o restricciones) se muestran en color rojo.
3. Seleccione el tipo de tiempo libre en la lista desplegable.
Los tipos de tiempo libre que aparecen debajo de la leyenda "*—Otros—*" en el cuadro de la lista desplegable de la [ventana Tiempo libre](#) no están disponibles para el usuario y no pueden ser seleccionados.
4. Si esta es una solicitud de un día libre completo, seleccione la casilla de verificación **Día completo**.
Si trabaja un número diferente de horas en diferentes días de la semana, debe introducir aquí el número de horas pagadas, para que el sistema deduzca las horas apropiadas de su balance de tiempo libre.
5. Para especificar las horas y minutos exactos de su día completo, introdúzcalos o selecciónelos en el cuadro de lista desplegable **Tiempo pagado**. Tenga en cuenta los siguientes prerequisites:
 - Debe seleccionar la casilla de verificación **Día completo** y la casilla de verificación **Tiempo pagado**.
 - Workforce Management debe estar configurado de tal modo que los agentes puedan introducir tiempo pagado para las solicitudes de tiempo libre de día completo. Este ajuste es configurado por su administrador de sistema.
6. Para solicitudes de día parcial, desmarque la casilla de verificación **Día completo** e introduzca la hora de inicio y finalización de la solicitud.
7. Haga clic en **Enviar** o, para descartar una solicitud, haga clic en **Cancelar**.

Importante

- Si WFM procesa sus solicitudes de manera satisfactoria, volverá a aparecer la ventana Tiempo libre, la cual mostrará la nueva configuración de tiempo libre.
- Si el servidor devuelve mensajes de error, WFM abre una ventana que contiene los errores en una lista. Haga clic en **Cerrar** para volver a la vista Tiempo libre.

- WFM rechaza las solicitudes de tiempo libre que violan los términos del contrato del agente. Si se configura específicamente para ello, WFM rechaza también las solicitudes que coincidan con un día libre concedido, disponibilidad concedida con una duración de 0 en el Calendario o en un día libre del patrón de rotación.

Véanse otros temas relacionados con Tiempo libre:

- [Característica Otorgamiento automático de tiempo libre](#)
- [Ofertas de tiempo libre \(vacaciones\)](#)
- [Notas sobre listas de espera](#)

[Volver al principio](#)

Característica Otorgamiento automático de tiempo libre

Si su supervisor habilita el otorgamiento automático, sus solicitudes de tiempo libre se aprueban y publican inmediatamente en el Programa maestro si se cumplen ciertas condiciones:

- La característica está habilitada. Consulte con su supervisor.
- Todos los días solicitados son posteriores al plazo de entrega especificado; El plazo de entrega se muestra en la [sección Balance](#).
- El número de horas de la solicitud de tiempo libre es mayor que el número mínimo requerido para que se pueda aplicar la característica de otorgamiento automático.
- Su ausencia no excede los límites de tiempo libre establecidos por su supervisor.
- Ha acumulado horas de tiempo libre suficientes para cubrir su solicitud de tiempo libre.

Si la característica de otorgamiento automático está inhabilitada, sus solicitudes de tiempo libre se introducen en estado Preferido y es necesario que un supervisor conceda sus solicitudes para que puedan ser incluidas en su programa.

Algunas condiciones se aplican a las solicitudes de tiempo libre de día completo o día parcial solamente:

- Las solicitudes de tiempo libre de día completo siempre se publican automáticamente.
- Cuando se recupera un tiempo libre de día completo, WFM restaura un programa de referencia si está disponible.
 - Si el tiempo libre recuperado es de por sí un programa de referencia o si no hay un programa de referencia disponible, entonces WFM inserta un día libre si el tiempo libre es no pagado.
 - Si el tiempo libre recuperado es tiempo libre pagado, entonces WFM programa un turno compatible con el mismo número de horas pagadas que el tiempo libre recuperado.
- Una solicitud de tiempo libre de día parcial debe ocurrir durante las horas del turno del agente.
- Si una instancia de tiempo libre de día parcial se superpone a una excepción de día parcial, WFM anticipa y elimina la excepción (si está configurado).
- Si la instancia de tiempo libre de día parcial se superpone a otro tiempo libre de día parcial, WFM rechaza la solicitud.

Importante

- Si la instancia de tiempo libre que agregó tiene el estado Concedido No programado, WFM enviará una notificación a su supervisor.

- Cuando el usuario especifica la hora de inicio/finalización o el tiempo pagado en una solicitud de tiempo libre, WFM verifica los valores con respecto a estas restricciones configuradas: la disponibilidad de contrato, el mínimo del inicio más temprano de todos los disponibles para los turnos diurnos, el máximo de la finalización más tardía de todos los turnos.

Ofertas de tiempo libre (vacaciones)

Cuando las ofertas de tiempo libre (vacaciones) están habilitadas y el usuario envía solicitudes de tiempo libre que se encuentran dentro de un período de ofertas configurado, estas no son procesadas de inmediato. En lugar de ello, WFM retrasa los otorgamientos de las solicitudes de tiempo libre hasta la fecha de procesamiento. En esa fecha, WFM otorga todas las solicitudes de tiempo libre realizadas en el período de ofertas, en función de la antigüedad y/o la jerarquía. Las solicitudes de tiempo libre que no se otorgan se procesan, de acuerdo con el orden en que se envían si existen intervalos de tiempo disponibles en los límites de tiempo libre.

Cuando el usuario presente solicitudes de tiempo libre que se encuentren dentro de un período de ofertas, verá un cuadro de diálogo de advertencia que le informa que la solicitud realizada está dentro del período de ofertas. Si selecciona **Continuar**, la solicitud de tiempo libre se presenta para su procesamiento posterior.

Las solicitudes de tiempo libre que se encuentran en lista de espera se procesan posteriormente, en función del límite o la restricción configurados y ya no se continúan procesando por orden de llegada.

Importante

La casilla de verificación de lista de espera ha sido eliminada en esta versión.

Después que WFM ha procesado las solicitudes de tiempo libre y regresa a la vista de tiempo libre, el usuario verá un cuadro de diálogo emergente donde se indican todos los días en que el usuario solicitó tiempo libre. Coloque el puntero del ratón sobre un día específico para ver los detalles de la solicitud, incluyendo su estado (por ejemplo, si su solicitud ha sido otorgada o no). Puede hacer esto para cualquier solicitud de tiempo libre; no solamente para aquellas solicitudes de tiempo libre que se encuentran dentro de un período de ofertas.

Editar ítems de tiempo libre durante ofertas

Tenga en cuenta que cuando el usuario elimina o recupera cualquier ítem de tiempo libre de un lote, WFM realiza la acción para todos los ítems que se enviaron en ese lote, considerándolos una sola solicitud. Además, los ítems del mismo lote sólo pueden seleccionarse o cancelarse su selección en conjunto, no por separado.

Balances de tiempo libre

Las solicitudes de tiempo libre que se crean y se otorgan cuando está habilitada la característica de ofertas de tiempo libre aparecen como ítems de tiempo libre regulares y tienen impacto sobre sus balances de tiempo libre para ese tipo específico de tiempo libre, de la misma manera que ocurría en

las versiones anteriores de WFM.

Notas sobre listas de espera

Si una solicitud de tiempo libre es elegible para un otorgamiento automático, pero no existe ningún intervalo de tiempo apropiado disponible, la solicitud se "coloca en lista de espera" hasta que el tiempo esté disponible y luego se otorga automáticamente (**debe estar habilitado el otorgamiento automático**).

La funcionalidad de lista de espera coloca en una cola a los agentes que solicitan tiempo libre no disponible, en el orden en que se hizo cada solicitud. Si el intervalo de tiempo aparece disponible, se les otorga, en orden, sus solicitudes a los agentes de esa cola. Pregunte a su supervisor si este proceso es o no es automático; esto depende de la configuración de lista de espera y otorgamiento automático especificada por el administrador de WFM.

Para ver cuántas personas aparecen en la lista de espera de un intervalo de tiempo, haga clic en el cursor en ese intervalo. Aparece un cuadro de información de fecha y hora, que también muestra la etiqueta Lista de espera seguida del número de personas que están en cola para el tiempo libre en ese intervalo de tiempo.

Además, el cuadro de información muestra la etiqueta Límite de tiempo libre y el número correspondiente para ese intervalo de tiempo.

Importante

El valor que se muestra entre paréntesis junto a la casilla de verificación Lista de espera es el número de ítems en lista de espera que ya se encuentran en el sistema, en los intervalos de tiempo seleccionados en los controles Hora de inicio/Hora de finalización.

Editar tiempo libre

El **calendario** de Tiempo libre se utiliza para editar solicitudes de tiempo libre existentes.

1. Seleccione las casillas de verificación que están al lado de cada una de las fechas en las que desea editar una solicitud de tiempo libre.
2. Haga clic en **Editar**.
Aparece el cuadro de diálogo Edición de ítems de tiempo libre. Muestra todas las solicitudes de tiempo libre para los días que se seleccionaron. Por opción predeterminada, todas aparecen seleccionadas.

Sugerencia

La **cuadrícula Límites de tiempo libre** aparece en la parte superior de este cuadro de diálogo.

3. Desmarque las casillas de verificación de las solicitudes de tiempo libre que no desea editar.

Importante

No puede desmarcar (ni seleccionar) la casilla de verificación de un tipo de tiempo libre que ya no puede usar más. (Estos tipos de tiempo libre aparecen debajo de la leyenda "*—Otros—*" en el cuadro de lista desplegable en la **ventana Tiempo libre**).

4. Cambie la configuración de tiempo libre de las solicitudes que desea editar.
5. Haga clic en **Enviar**. O, para descartar sus cambios, haga clic en **Cancelar**.

Si WFM procesa sus solicitudes de manera satisfactoria, volverá a aparecer la ventana Tiempo libre, la cual mostrará la nueva configuración de tiempo libre.

Si el servidor devolvió mensajes de error, aparecerá una ventana con la lista de errores. Haga clic en **Atrás** para corregir los problemas.

Sugerencia

Puede **recuperar una solicitud de tiempo libre**.

Eliminar tiempo libre

El **calendario** de tiempo libre se utiliza para eliminar solicitudes de tiempo libre realizadas previamente.

Importante

Si una solicitud de tiempo libre es Concedida, y la característica de otorgamiento automático está desactivada, el usuario no puede utilizar Tiempo libre para eliminar la solicitud de tiempo libre. Un supervisor debe efectuar el cambio en WFM Web for Supervisors.

Si la característica de otorgamiento automático está habilitada, puede eliminar el Tiempo libre concedido anterior al plazo de entrega de otorgamiento automático que aparece en la **sección Balance**.

Por ejemplo, si para el Tiempo libre concedido faltan 3 semanas y el plazo de entrega se establece en 2 semanas, puede eliminar la solicitud de Tiempo libre concedido. Sin embargo, si para el Tiempo libre concedido falta 1 semana, no se puede eliminar la solicitud porque es posterior al plazo de entrega.

Para eliminar solicitudes de tiempo libre:

1. Seleccione las casillas de verificación de los días con las solicitudes de tiempo libre que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
Se abre la ventana Eliminando ítems de tiempo libre. Muestra todas las solicitudes de tiempo libre para los días que se seleccionaron. Por opción predeterminada, todas aparecen seleccionadas.
3. Desmarque las casillas de verificación de las solicitudes de tiempo libre de las que **no** desea eliminar sus preferencias de tiempo libre. Todas las solicitudes de tiempo libre seleccionadas se eliminarán.

Importante

No puede desmarcar (ni seleccionar) la casilla de verificación de un tipo de tiempo libre que ya no puede usar más. (Estos tipos de tiempo libre aparecen debajo de la leyenda "—Otros—" en el cuadro de lista desplegable de la **ventana Tiempo libre**).

4. Haga clic en **Enviar** o, para mantener sus solicitudes de tiempo libre en el calendario, haga clic en **Cancelar**.
Vuelve a aparecer la ventana Tiempo libre, pero con la configuración actualizada.

Recuperar una solicitud de tiempo libre

El **Calendario de tiempo libre** se utiliza para **agregar una nueva solicitud de tiempo libre** o para recuperar una solicitud existente:

1. Seleccione el día en que solicitó el tiempo libre.
2. Haga clic en **Recuperar**.
WFM muestra sus solicitudes de recuperación en la ventana Recuperando ítems de tiempo libre, con una línea separada para cada día.
3. Si decide no enviar la solicitud de recuperación para un día de la lista, desmarque la casilla de verificación en el extremo izquierdo de la línea de ese día.
4. Haga clic en **Enviar** (en la parte inferior derecha).

El tiempo libre recuperado se marca en el calendario con el estado Recuperado o Programado, Recuperado. Si su empresa utiliza la funcionalidad de notificaciones de WFM, entonces WFM envía una notificación al supervisor correspondiente. Si se habilita publicar automáticamente, WFM vuelve a publicar el programa, con el tiempo libre eliminado.

- Estado **Recuperado**—Indica que el ítem se recuperó por completo y ya no afecta al programa del agente.
- Estado **Programado, Recuperado**—Indica que la solicitud de recuperación del agente fue recibida, pero el ítem aún no ha sido recuperado. El ítem se mantendrá activo y en el programa del agente hasta que un supervisor elimine el tiempo libre en el programa.

Introducir comentarios

Puede agregar comentarios cuando crea una preferencia o una solicitud de tiempo libre. Su supervisor podría considerar conveniente tomar en cuenta estos comentarios al decidir si otorgar o no estas preferencias y solicitudes de tiempo libre.

Para introducir comentarios:

1. Cuando cree o edite una solicitud de tiempo libre, haga clic en **Comentario...**
2. Introduzca su comentario.
3. Haga clic en **Aceptar** o en **Cancelar** para cerrar el cuadro de diálogo sin guardar el comentario. Se cierra el cuadro de diálogo.

Ofertas

La ventana Ofertas de programas se utiliza para hacer ofertas con respecto a los programas. El usuario puede acceder a un escenario de ofertas sólo durante el Período de ofertas de programas (el período de tiempo entre la Fecha/Hora de inicio y la Fecha/Hora de finalización de las ofertas).

Para acceder a un escenario de ofertas:

1. En cualquier ventana, haga clic en el vínculo **Ofertas** en la barra de menús.

Sugerencia

Si no ve Ofertas en la barra de menús, las ofertas pueden no estar configuradas para su call center.

2. En la [vista Escenarios de ofertas](#), seleccione un escenario de ofertas.

Sugerencia

Si no aparecen escenarios de ofertas, no hay escenarios actualmente abiertos para hacer ofertas.

3. En la [sección Asignaciones de ofertas](#), realice cualquiera de las siguientes tareas:
 - [Ordenar](#) o [Filtrar](#) la vista de turnos disponibles.
 - [Clasificar los programas](#) y hacer ofertas en ellos numerándolos 1, 2, 3 y así sucesivamente. Puede ver y revisar sus ofertas hasta la Fecha/Hora de finalización en las listas separadas [Deseados](#) o [No deseados](#).

Vista Escenarios de ofertas

Llegó hasta esta vista haciendo clic en la opción **Ofertas** en la barra de menús.

Esta vista muestra todos los escenarios que están disponibles para ofertas y el usuario puede abrir cualquiera de esos escenarios para ver programas y asignar ofertas. Cada fila en esta vista muestra un escenario de ofertas y estas columnas dan información sobre cada escenario de ofertas:

Control	Descripción
Nombre del escenario	Muestra el nombre de un escenario de ofertas.
Tiempo de finalización de ofertas	Muestra la fecha/hora de finalización de las ofertas del escenario de ofertas.
Días restantes	Muestra el número días que quedan hasta que el escenario se cierre para ofertas.
Inicio del escenario	Muestra el número días que quedan hasta que el escenario se cierre para ofertas.
Finalización del escenario	Muestra la fecha final en la que el programa será efectivo.

Abrir un escenario de ofertas

Para examinar un escenario de ofertas, haga clic en su vínculo en la columna Nombre de escenario.

Se abre la ventana [Asignaciones de ofertas](#) para ese escenario.

Sección Asignaciones de ofertas

Llegó hasta esta sección haciendo clic en el nombre de un escenario de ofertas en la [vista Escenarios de ofertas](#).

Como agente, sólo puede acceder a un escenario de ofertas para un período de tiempo específico, que se conoce como la ventana de ofertas. La ventana de ofertas se cierra en la fecha y hora que son etiquetadas como Hora de finalización de ofertas en la porción superior izquierda de la pantalla.

Para modificar y navegar por la pantalla:

- Haga clic en uno de estos controles: **Mostrar controles.. [+]**

Control	Descripción
Botón Ordenar	Ordene las filas por día de la semana, primer inicio de turno, primer inicio de receso para comer, total de horas pagadas por semana, ascendente o descendente.
Botón Filtrar	Filtre las filas por días de la semana, días libres, inicio de turno, hora de inicio de primer receso para comer.
Menú desplegable Ver	Muestra información del programa en la cuadrícula de abajo, en uno de estos formatos seleccionados: hora de inicio/finalización, nombre del turno, total de horas pagadas diarias, horas de inicio/finalización de los recesos para comer
Botón Todo	Muestra todos los programas independientemente de cómo el usuario los clasifique (opción predeterminada).
Botón Deseados	Muestre sólo los programas que clasificó como Deseados.
Botón No deseados	Muestre sólo los programas que clasificó como No Deseados.
Botón n previos	Muestre los n programas previos.
Botón n siguientes	Muestre la siguiente página, que contiene n programas (excepto para la página final, que puede contener menos).

- Haga clic en el botón **Aplicar** o haga clic en **Cancelar** para abandonar el cuadro diálogo sin aplicar los cambios.

Para clasificar un programa:

- Seleccione la casilla de verificación en la columna del extremo derecho para cada programa que desea afectar.

2. Haga clic en uno de estos controles para indicar sus ofertas: **Mostrar controles.. [+]**

Control	Descripción
Botón Agregar a deseados	Clasifique los programas seleccionados agregándolos a la vista Deseados. Aparecen resultados inmediatos, como un número clasificado en la columna Oferta de cada turno seleccionado. (Estos números son únicos y consecutivos, comenzando con uno: 1, 2, 3, 4...)
Botón Agregar a No deseados	Clasifique los programas seleccionados agregándolos a la vista No deseados. Aparecen resultados inmediatos, como un [corchetes] número clasificado en la columna Oferta de cada turno seleccionado. (Estos números son únicos y consecutivos, comenzando con uno: 1, 2, 3, 4...)
Retirar	Remueva todos los programas seleccionados de las vistas Deseados o No deseados. (No puede remover nada de la vista Todo).

Cuadrícula Programas

La cuadrícula muestra información sobre los programas disponibles. La información varía dependiendo en la Vista seleccionada. Predeterminado: **Horas de inicio/finalización**. Las columnas de la cuadrícula son:

Mostrar columnas de la cuadrícula.. [+]

Columna de la cuadrícula	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del programa y los números de semana si el programa de ofertas dura más de una semana.
Días de la semana	<p>Cada columna muestra información de programa para un día de la semana, dependiendo de la vista seleccionada. Las Vistas se nombran (y muestran los correspondientes valores nombrados) para cada turno del día y total de la semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas de inicio/finalización del turno • Nombres de turnos • Total de horas pagadas diarias • Horas de inicio/finalización de los recesos para comer <p>Nota: Independiente de la vista seleccionada, esta columna también puede mostrar el nombre de la actividad de día completo la cual no es un turno y/o no tiene Tiempo definido.</p>
#	Muestra el número de instancias de este programa exacto que están disponibles para ofertas en todo el centro de contacto. Por ejemplo, si el número en

Columna de la cuadrícula	Descripción
	esta columna es 3, luego 3 diferentes agentes pueden ser otorgados a este programa en particular.
Totales semanales	Muestra el total de horas pagadas para la semana, para cada programa.
Oferta	Muestra su oferta actual para este programa en particular.
Casilla de verificación	Muestra una casilla de verificación para cada de oferta con respecto al programa. Cómo usarlo: <ul data-bbox="833 604 1451 913" style="list-style-type: none">• Seleccione una casilla de verificación para seleccionar el programa en la misma línea.• Haga clic en Agregar a deseados o Agregar a no deseados para agregar el programa seleccionado a la lista correspondiente.• Haga clic en Retirar para remover el programa seleccionado desde la lista que actualmente está.• Puede seleccionar múltiples programas.

Vista Detalles de ofertas

Llegó a esta vista desde la [sección Asignaciones de ofertas](#) haciendo clic en uno de los nombres de programa o en una semana dentro de cualquier programa.

Haga clic en el nombre de un nombre de programa de múltiples semanas para [mostrar todas las semanas en ese programa](#).

Haga clic en una sola semana dentro de un programa de múltiples semanas (o en el nombre de un programa de 1 semana) para [mostrar una sola semana](#).

Vista Entendiendo los detalles de las ofertas

La línea superior de esta vista muestra el nombre del programa al lado izquierdo y el rango de fecha de programa al lado derecho. Las columnas son:

Columna	Descripción
Fecha	Muestra cada fecha durante la semana.
Horas pagadas	Muestra las horas de trabajo pagadas que el usuario tiene programadas para cada día.
Detalles del programa	Muestra las actividades que el usuario tiene programado realizar cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio de Asistencia programada	Muestra la hora en la que está programado el inicio de su turno y la hora de inicio de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.
Hora de finalización de Asistencia programada	Muestra la hora en la que está programada la finalización de su turno y la hora de finalización de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.

Si hace clic en una sola semana, o si el programa contiene sólo 1 semana, la pantalla mostrará una sola semana dentro del programa.

Si hace clic en el nombre de un programa que contiene varias semanas, la pantalla mostrará varias semanas dentro del programa.

Vista Filtro de asignaciones de ofertas

Llegó hasta esta ventana haciendo clic en el botón **Filtrar** en la [sección Asignaciones de ofertas](#).

El cuadro de diálogo Filtrar se utiliza para limitar la presentación de programas disponibles en la ventana Asignaciones de ofertas, de esta manera: Seleccione los días de la semana y luego una segunda característica que será aplicada a los programas que tienen turnos en esos días.

1. Seleccione algunos o todos los Días de la semana (Dom, Lun, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb) para cada semana.
Sus próximas selecciones se aplicarán sólo a los programas que tienen turnos en esos días. Por opción predeterminada, todos los días aparecen seleccionados.
2. Seleccione uno de estos tres botones:

Botón	Descripción
Mostrar todo	Deshaga todos los filtros actuales inhabilitando todas las opciones posibles. Mostrar todos los programas.
Por días libres	Mostrar sólo programas que coincidan los Días libres completos que se seleccionen.
Por inicio de turno Y primer tiempo de comida (una casilla de verificación que está habilitada si se selecciona Por inicio de turno)	Sólo muestra los programas con turnos que empiezan no antes de su Primera hora de inicio configurada y no después de su Última hora de inicio configurada, en sus días seleccionados. Si seleccionó la casilla de verificación, ambos campos son necesarios. También, muestre sólo programas que tienen turnos con un primer receso para comer que comienza no antes que sus ajuste de Primera hora de inicio y no después de su ajuste de Última hora de inicio . Si seleccionó la casilla de verificación, ambos campos son necesarios.

3. Haga clic en el botón **Enviar** para aplicar sus opciones, o haga clic en **Cancelar** para abandonar el diálogo sin aplicarlos.

Vista Ordenamiento de asignaciones de ofertas

Llegó hasta esta ventana haciendo clic en el botón **Ordenar** de la [sección Asignaciones de ofertas](#).

El cuadro de diálogo Ordenar se utiliza para mostrar programas disponibles en la ventana Asignaciones de ofertas en un orden especial, de esta manera:

1. Seleccione un día de la semana y luego una segunda característica que será aplicada a los programas con turnos en ese día.
2. Seleccione uno de estos botones:

Control	Descripción
Día de la semana	Seleccione un día solamente: Dom, Lun, mar, Mié, Jue, Vie, Sáb.
Primer inicio de turno	Ordenar por hora de inicio del turno (opción predeterminada). Los días libres se muestran después de todos los días del programa con turnos.
Primera hora de inicio de comida	Ordenar por la primera hora de inicio de comida. Los programas que contienen turnos sin recesos para comer se muestran después de todos los programas que contienen turnos con recesos para comer.
Total de horas pagadas semanalmente	Ordenar por total de horas pagadas semanalmente.

3. Seleccione un método de ordenamiento: ya sea **Ascendente** o **Descendente**.
4. Haga clic en **Enviar** o en **Cancelar** para abandonar el cuadro de diálogo sin aplicar sus cambios.

Vista Asignaciones de ofertas deseadas

Llegó hasta esta ventana haciendo clic en la ficha **Deseados** de la [sección Asignaciones de ofertas](#).

La vista Deseados se utiliza para volver a ordenar sus ofertas para los programas que desea.

Clasificar sus ofertas

Sus ofertas ya están clasificadas cuando llega a esta ventana; eso sucede cuando hizo clic en Agregar a deseados en la ventana Asignaciones de ofertas. Su oferta más deseada tiene el número 1.

Para cambiar una oferta única:

1. Seleccione el número en la casilla de la columna Oferta e introduzca un número diferente.

Importante

Si cambia el rango de una de sus ofertas y hace clic en **Aplicar**, el resto de sus ofertas se volverá a enumerar según corresponda.

2. Haga clic en **Aplicar** para implementar su cambio o en **Cancelar** para abandonarlo.

Repita las veces que sea necesario para obtener el orden de ofertas que desea.

Remover programas de la vista Deseados

Para remover uno o más turnos de la vista Deseados:

1. Seleccione la casilla de verificación en la columna del extremo derecho de cada programa que desea afectar.
2. Haga clic en el botón **Retirar** para remover los programas seleccionados de la vista Deseados y establezca la clasificación de la oferta en 0.
También puede
Hacer clic en el botón **No deseados** para mover los programas seleccionados a la vista No deseados.

Vista No deseados de Asignaciones de ofertas

Llegó hasta esta ventana haciendo clic en la ficha **No deseados** de la [sección Asignaciones de ofertas](#).

La vista No deseados se utiliza para volver a ordenar las ofertas para los programas que no se desean.

Clasificar sus ofertas

Sus ofertas ya están clasificadas cuando llega a esta vista; eso sucedió cuando hizo clic en Agregar a no deseados en la ventana Asignaciones de ofertas. Su oferta menos deseada tiene el número 1.

1. Seleccione el número en la casilla de la columna Oferta e introduzca un número diferente.

Importante

Si cambia el rango de una de sus ofertas y hace clic en **Aplicar**, el resto de sus ofertas se volverá a enumerar según corresponda.

2. Haga clic en **Aplicar** para implementar su cambio o en **Cancelar** para abandonarlo.

Repita las veces que sea necesario para obtener el orden de ofertas que desea.

Remover turnos de la vista No deseados

Para remover uno o más turnos de la vista No Deseados:

1. Seleccione la casilla de verificación en la columna del extremo derecho de cada turno que desea remover.
2. Haga clic en **Retirar** para mover los turnos seleccionados a la vista Todos y establezca la clasificación de la oferta en 0.
También puede hacer clic en el botón **Deseados** para mover los turnos seleccionados a la vista Deseados.

Configuración

La ventana Configuración permite el acceso a su información personal, acuerdos de transporte compartido y los totales de excepciones del programa. Tiene las siguientes tres fichas, que se describen en detalle en el tema relacionado:

- [Sección Personal](#)
- [Sección Transporte compartido](#)
- [Sección Totales de excepciones](#)

Sección Personal

Esta vista muestra su información persona: nombre, ID de empleado, contrato, fecha de contratación, centro (unidad de negocio), equipo, último login y, dependiendo de si realizó una modificación, el centro o su huso horario actual.

Si selecciona un huso horario que no sea el del centro, los módulos Programa, Canjes, Preferencias y Tiempo libre muestran información según el huso horario seleccionado. (Véase más abajo un ejemplo de la lista desplegable Huso horario).

Temas

Esta vista también ofrece diversas opciones gráficas de temas de pantalla, lo cual se conoce en otros programas como *skins*. Los temas aplican un color diferente a diversos elementos de la pantalla y son mostrados como versiones en miniatura de la vista Programa. Para cambiar a un tema diferente, haga clic en el tema deseado y espere unos minutos mientras WFM aplica el nuevo tema.

Personal Shared Transport Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1
Employee ID: Ag1
Contract: None
Hire Date: 3/9/07 8:00 PM
Site:
Team: <None>
Last Login:
Time Zone:

Themes

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there are three tabs: 'Personal' (selected), 'Shared Transport', and 'Exception Totals'. Below the tabs, there is a form with several fields: 'Agent Name' (Ag1 Ag1), 'Employee ID' (Ag1), 'Contract' (None), 'Hire Date' (3/9/07 8:00 PM), 'Site' (empty), 'Team' (<None>), 'Last Login' (empty), and 'Time Zone' (empty). To the left of the 'Time Zone' field, there is a section titled 'Themes' with a small thumbnail image of the application's main interface. A dropdown menu is open for the 'Time Zone' field, showing a list of time zones with their corresponding GMT offsets: MIT (GMT -11:00), HST (GMT -10:00), AST (GMT -09:00), PST (GMT -08:00), PNT (GMT -07:00), MST (GMT -07:00), CST (GMT -06:00), EST (GMT -05:00), IET (GMT -05:00), and PRT (GMT -04:00). The 'Site' option is currently selected and highlighted in blue.

Figura: Lista desplegable Huso horario—Sección Personal

Sección Transporte compartido

La sección Transporte Compartido se utiliza para administrar la participación en un grupo de transporte compartido. Puede seleccionar los botones en la parte superior de la sección para realizar las siguientes tareas:

- **Crear**—Utilice este botón para crear un nuevo grupo de transporte compartido.
- **Navegar hasta transporte compartido**—Utilice este botón para buscar grupos de transporte compartido existentes que puede filtrar utilizando el botón Buscar.
- **Eliminar**—Utilice este botón para eliminar los ítems seleccionados en la lista de solicitudes de ingreso.

Botón Crear

Haga clic en el botón **Crear** para abrir un cuadro de diálogo que contiene los siguientes controles:

Mostrar controles.. [+]

Control	Descripción
<i>Campo</i> Nombre de transporte compartido	Introduzca el nombre del nuevo grupo de transporte compartido.
<i>Campo</i> Comentarios	Introduzca comentarios descriptivos, si corresponde.
<i>Botón</i> Cancelar	Salga del cuadro de diálogo sin realizar ninguna acción.
<i>Botón</i> Crear	<p>Cree el grupo de transporte compartido que haya descrito en los dos campos. El cuadro de diálogo se cierra y el grupo se agrega como un nuevo registro en la tabla Transporte compartido, con la información relacionada para ese grupo. Automáticamente queda agregado como participante.</p> <p>Nota: La creación de un nuevo grupo de transporte compartido elimina todas sus solicitudes de ingreso pendientes. Sólo puede pertenecer a un grupo de transporte compartido a la vez.</p>
<i>Botón</i> Ayuda	Muestre ayuda contextual.

[Volver al principio](#)

Botón Navegar hasta transporte compartido

Haga clic en el botón **Navegar hasta transporte compartido** para abrir un cuadro de diálogo que muestre una lista de grupos de transporte compartido existentes. Este cuadro de diálogo contiene los siguientes controles:

Mostrar controles.. [+]

Control	Descripción
<i>Menú desplegable</i> Buscar por	Elija el Nombre del transporte compartido, el Nombre del agente o el apellido del agente.
<i>Campo</i> Buscar por	Introduzca el texto que se aplicará al criterio Buscar. Para buscar todos los grupos de transporte compartido, mantenga vacío este campo.
<i>Botón</i> Buscar	Haga clic para aplicar el filtro. La lista de grupos de transporte compartido aparece debajo de los controles de filtro, con las siguientes columnas:
<input type="checkbox"/> <i>Icono de casilla de verificación</i>	Utilícese para seleccionar un grupo de transporte compartido antes de hacer clic en el botón Ingresar.
<i>Columna</i> Transporte compartido	Nombre del grupo de transporte compartido.
<i>Columna</i> Agentes	Lista de los participantes en el grupo de transporte compartido.
<i>Columna</i> Bus (casilla de verificación)	Especifica un autobús como el transporte que es proporcionado por la compañía. (Los agentes se llevan al trabajo en el autobús de la empresa). Sólo los supervisores pueden crear grupos con la casilla Bus marcada.
<i>Columna</i> Comentarios	Utilícese para ver los comentarios asociados a los grupos de transporte compartido.
<i>Botón</i> Cancelar	Haga clic para no realizar ninguna acción y salir del cuadro de diálogo.
<i>Botón</i> Ingresar	Haga clic para enviar una solicitud de ingreso, introducir comentarios asociados con la solicitud de ingreso de agente y cerrar el cuadro de diálogo.
 <i>Icono de</i> Ayuda	Utilícese para abrir el tema de ayuda que describe el cuadro de diálogo Navegar hasta transporte compartido.

[Volver al principio](#)

Botón Eliminar

El botón **Eliminar** se utiliza para eliminar las solicitudes de ingreso del agente seleccionado. Para eliminar las solicitudes de ingreso, marque la casilla de verificación correspondiente y presione **Eliminar**.

No es posible eliminar un grupo de transporte compartido en el que el agente es un participante (la casilla de verificación de estos grupos estará inhabilitada). Sin embargo, puede abandonar su transporte compartido actual haciendo clic en el **botón Abandonar transporte** en el cuadro de diálogo **Comentarios** de la sección inferior. El transporte compartido se elimina de la tabla y el usuario ya no será miembro de ese transporte compartido.

Secciones de Transporte compartido

La sección Transporte compartido se divide en otras dos secciones. La sección superior incluye las siguientes columnas que muestran información sobre los grupos de transporte compartido y las solicitudes de ingreso que ha creado:

Mostrar columnas.. [+]

Control	Descripción
Icono de <input type="checkbox"/> <i>casilla de verificación</i>	Esta casilla de verificación se utiliza para seleccionar las solicitudes de ingreso que se desea eliminar. Aparece inhabilitada para el grupo de transporte compartido actual.
Transporte compartido	El nombre del grupo de transporte compartido.
Estado	El estado del grupo de transporte compartido (abierto o cerrado). Un estado abierto indica que este transporte compartido está abierto para nuevas solicitudes. Un estado cerrado indica que está cerrado para nuevas solicitudes. El campo Estado también contiene el estado de la solicitud de ingreso del agente (pendiente o rechazada).
Icono de <i>casilla de verificación</i> Bus <input type="checkbox"/>	Utilícese para especificar un tipo de grupo de transporte compartido. Una marca de verificación indica el modo de transporte que utiliza el grupo de transporte compartido. Si está seleccionada, significa que un autobús (proporcionado por la empresa) es el modo de transporte. Si no está seleccionada, significa que un viaje compartido (creado por los agentes) es el modo de transporte.
Comentarios	Utilícese para ver el texto que se introdujo en el cuadro de comentarios cuando se creó el grupo de transporte compartido.

[Volver al principio](#)

La sección inferior muestra los detalles del ítem de transporte compartido seleccionado, tales como:

- El nombre del grupo de transporte compartido
- El estado
- El tipo de grupo (Por ejemplo, si **Bus** está marcado, también se muestra el mensaje "Este es un bus")
- Los nombres de todos los miembros del grupo (incluyendo el del usuario) Comentarios

También incluye los tres botones siguientes, que permiten realizar las siguientes tareas:

- **Abandonar transporte**—Este botón se utiliza para retirarse del grupo de transporte compartido, lo cual elimina el grupo de transporte compartido si el usuario era el único miembro.
- **Solicitudes de ingreso**—Este botón se utiliza para aceptar o rechazar solicitudes de otros agentes para unirse al grupo de transporte compartido.
- **Cambiar propiedades**—Este botón se utiliza para cambiar las propiedades del grupo de transporte compartido.

Sugerencia

Estos botones se muestran solo si su grupo de transporte compartido está seleccionado. No se muestran si la solicitud de ingreso está seleccionada.

Botón Abandonar transporte

Haga clic en **Abandonar transporte** para abrir un cuadro de diálogo Confirmación que incluye los siguientes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descripción
Aceptar	Confirma la solicitud de abandonar el grupo de transporte compartido y cierra el cuadro de diálogo Confirmación
Cancelar	Cancela la solicitud de abandonar el grupo de transporte compartido y cierra el cuadro de diálogo Confirmación.

[Volver al principio](#)

Botón Solicitudes de ingreso

Haga clic en el botón **Solicitudes de ingreso** para abrir un cuadro de diálogo que contiene los siguientes controles:

Sugerencia

Primero debe pertenecer a un grupo de transporte compartido.

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descripción
Este cuadro de diálogo muestra una lista de todas las solicitudes de ingreso, con las siguientes columnas:	
<input type="checkbox"/> <i>Casilla de verificación</i>	Utilícese para seleccionar la solicitud antes de que haga clic en el botón Aceptar o Rechazar. Puede seleccionar múltiples solicitudes.
Agente	Nombre del agente que hace esta solicitud para ingresar al grupo de transporte compartido.
Estado	Muestra Pendiente para todas las solicitudes. Los agentes aceptados/rechazados no se muestran.
Icono de <i>casilla de verificación</i> Bus	Un tipo de grupo de transporte compartido. La casilla de verificación indica el modo de transporte que utiliza el grupo de transporte compartido. Si está seleccionada, significa que un autobús (proporcionado por la empresa) es el modo de transporte. Si no está seleccionada, significa que un viaje compartido (creado por los agentes) es el modo de transporte.
Comentarios	Muestra comentarios asociados con la solicitud de ingreso.
El cuadro de diálogo Solicitudes de ingreso incluye los siguientes controles:	
<i>Botón</i> Aceptar	Haga clic para aprobar las solicitudes seleccionadas.
<i>Botón</i> Rechazar	Haga clic para rechazar las solicitudes seleccionadas.
<i>Botón</i> Cancelar	Haga clic para no realizar ninguna acción y salir del cuadro de diálogo.
 <i>Icono de</i> Ayuda	Utilícese para abrir el tema de ayuda que describe el cuadro de diálogo Solicitudes de ingreso.

[Volver al principio](#)

Botón Cambiar propiedades

Haga clic en el botón **Cambiar propiedades** para abrir un cuadro de diálogo que contiene los siguientes controles:

Mostrar controles.. [+]

Controles	Descripción
<i>Campo</i> Nombre de transporte compartido	Edite el nombre de su grupo de transporte compartido.
<i>Botón</i> Estado	Seleccione Abrir transporte compartido (para nuevas solicitudes) o Cerrar transporte compartido (para solicitudes existentes).

Controles	Descripción
<i>Campo</i> Comentarios	Ingrese o edite comentarios asociados al grupo de transporte compartido.
<i>Botón</i> Cancelar	Haga clic para no realizar ninguna acción y salir del cuadro de diálogo.
<i>Botón</i> Enviar	Haga clic para guardar los cambios actuales del grupo de transporte compartido.

Sección Totales de excepciones

La sección Totales de excepciones se utiliza para ver los totales de una excepción seleccionada durante un rango de fechas seleccionado. Los siguientes controles no definen ninguna excepción; únicamente filtran lo que se observa en la pantalla.

Controles	Descripción
<i>Campo</i> Excepciones	Seleccione un tipo de excepción en la lista desplegable.
<i>Campo</i> Fecha de inicio	Introduzca una fecha o seleccione una en el calendario desplegable.
<i>Campo</i> Fecha de finalización	Introduzca una fecha o seleccione una en el calendario desplegable.
<i>Botón</i> Mostrar	Haga clic para mostrar los totales (en el campo Totales) para las excepciones que coincidan con los tres campos precedentes.
<i>Campo</i> Totales	Muestra la excepción, el período y el número de minutos en 3 líneas