

GENESYS

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

Workforce Management Web for Agents Help

Preferencias

7/26/2025

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
- Timpo 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