

## **GENESYS**<sup>®</sup>

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 Agent Help

Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad

7/27/2025

## Sumario

- 1 Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad
  - 1.1 Crear patrones de disponibilidad
  - 1.2 Editar patrones
  - 1.3 Eliminar patrones
  - 1.4 Usar patrones para hacer preferencias

# Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad

Cree *patrones de disponibilidad* para que su supervisor conozca sus preferencias de disponibilidad, indicando las horas de inicio y fin que prefiere para trabajar en una sola semana o en varias. Sus patrones de disponibilidad pueden especificar diferentes horas de inicio y finalización para cada día, pero una vez que cree el *patrón* puede reutilizarlo varias veces. Los patrones de disponibilidad se muestran en la vista **Preferencias > Patrones de disponibilidad**.

#### Sugerencia

Cuando se agregan o editan preferencias, se puede seleccionar la zona horaria preferida. Al crear preferencias de disponibilidad, la zona horaria 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 la zona horaria elegida y no cambian si se modifica dicha zona.

Utilice la vista Patrones de disponibilidad para:

- Crear, editar o eliminar un patrón de disponibilidad.
- Crear una preferencia de disponibilidad basada en un patrón de disponibilidad.

En este video puede ver un resumen del uso de los patrones de disponibilidad:

#### Link to video

### Crear patrones de disponibilidad



Para crear un nuevo patrón de disponibilidad:

- 1. En la vista de patrones de disponibilidad, haga clic en **Nuevo**. **Se abre el cuadro de diálogo Crear patrón.**
- 2. En el campo **Descripción**, introduzca un nombre para el patrón.
- 3. Ingrese la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** (en horas y minutos) para cada día de la semana.

Las horas se muestran en formato de 12 ó 24 horas, según los valores de configuración regional de su computadora. No puede dejar en blanco las horas de inicio y fin.

- 4. Seleccione **Día siguiente** para cualquier hora de finalización que se produzca en el día siguiente.
- 5. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo).

## Editar patrones

	y Patterns								
🚹 New	🛅 Delete	+ Make Prefere	nce						
	Description	Click "E	Edit" in the patte	rn you	(				
		want to use.							
- /	AP01: Shor								
	08-0	Sunday	1) Monday	00 AM	12:02				
					(				
	and the second se				7				
	Edit Pat	tern	2 , <sup>Aa</sup>	aa *	<b>F</b>				
	Luit Fat	litern	descri	iption.	2				
	Description				9				
	AP01: Short	Sunday							
			$\sim$		Make th				
			$\leftarrow$	.4	Make th changes				
		Start time	End time	.4	Make th changes the				
	Sunday	Start time 08:00 AM	End time 04:00 PM	Next day	Make th changes the start/er				
	Sunday Monday	Start time 08:00 AM 12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM	: □ Next day ☑ Next day	Make th changes the start/en time fiel				
	Sunday Monday Tuesday	Start time   08:00 AM   12:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM	: □ Next day ☑ Next day ☑ Next day	Make th changes the start/er time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday	Start time   08:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM	: □ Next day ☑ Next day ☑ Next day ☑ Next day	Make th changes the start/er time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday	Start time   08:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM	 □ Next day ☑ Next day ☑ Next day ☑ Next day ☑ Next day	Make th changes the start/er time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday	Start time   08:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM	 Next day Next day Next day Next day Next day	Make th changes the start/er time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday	Start time   08:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM	 Next day Next day Next day Next day Next day Next day	Make th changes the start/en time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday	Start time   08:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM	: Next day Next day Next day Next day Next day Next day Next day Next day	Make th changes the start/er time fiel				
	Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday	Start time   08:00 AM   12:00 AM	End time 04:00 PM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM 12:00 AM	 Next day Next day Next day Next day Next day Next day Next day Next day	Make th changes the start/er time fiel				

Para editar un patrón de disponibilidad existente:

- 1. Haga clic en **Editar** junto al patrón de disponibilidad que desea editar. **Se abre el cuadro de diálogo Editar patrón.**
- 2. En el campo **Descripción**, agregue una breve descripción para este patrón.
- 3. Cambie las horas de inicio y finalización, seleccione **Día siguiente**, si corresponde.
- 4. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo).

### Eliminar patrones



Para eliminar un patrón de disponibilidad:

- 1. Haga clic en la casilla de verificación junto al patrón de disponibilidad que desea eliminar.
- 2. Haga clic en **Eliminar**.
- 3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar o en **No** para cancelar la acción.

## Usar patrones para hacer preferencias

Cuando hace una preferencia en esta vista, está utilizando un patrón de disponibilidad existente para agregar su preferencia de disponibilidad. También puede agregar preferencias de disponibilidad para días concretos. Consulte Agregar preferencias de disponibilidad.

Avai	lability	Patterns							
	lew	💼 Delete	+ Make Pre	ference		2			
		Description				k to open	-		
	1	AP01: Shor	t Sunday		4	liulog.			
			Sunday		Monda	у			
		08:00	AM — 04:00 PM		12:00 AM - +12:00 AM				
4							5		
	Enter your preferred start								
Sele natte	Select Make Preference				and end	date and	save. 3		
9	)	Please select a r	ange for the prefer	ence		5		1	
-		Start date:	þec	4, 2016		-	)		
		End date:	Dec	10, 2016					
		Cancel					Save	5	

Para hacer una preferencia de disponibilidad utilizando un patrón existente:

1. Seleccione la casilla junto al patrón de disponibilidad que desea utilizar para esta preferencia.

- 2. Haga clic en Crear preferencia. Se abre el cuadro de diálogo Crear preferencia.
- 3. En los campos Fecha de inicio y Fecha de finalización, ingrese el intervalo de fechas aplicable a su preferencia.
- 4. Haga clic en **Guardar** (o en **Cancelar** para descartar la preferencia y cerrar el diálogo).

Puede ver las preferencias que ha hecho utilizando patrones de disponibilidad en la vista Calendario o Detalles. Para editar o eliminar las preferencias que ha realizado mediante patrones de disponibilidad, consulte Editar preferencias o Eliminar preferencias.