

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

Panel Asignación de ofertas

5/10/2025

Sumario

- 1 Panel Asignación de ofertas
 - 1.1 Para modificar y navegar por la pantalla:
 - 1.2 Para clasificar un programa:
 - 1.3 La cuadrícula Programas

Panel Asignación de ofertas

Ha llegado hasta este panel haciendo clic en el nombre de un escenario de ofertas en la vista Escenarios de ofertas.

Como agente, solo 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:

Control	Descripción
Botón Ordenar	Ordena las filas por día de la semana, inicio de turno más temprano, inicio de receso para comer más temprano, total de horas pagadas por semana, ascendente o descendente.
Botón Filtro	Filtra las filas por días de la semana, días libres, inicio de turno, primer inicio de tiempo de receso para comer.
Menú desplegable Vista	Visualice la información de programa en la cuadrícula a continuación, en uno de los formatos seleccionados: horas de inicio/ finalización, nombre del turno, total de horas diarias pagadas u horas de inicio/finalización de recesos para comer.
Botón Todo	Muestra todos los programas indiferentemente de como los clasifique (predeterminado).
Botón Deseado	Muestra solo programas que clasificó como Deseados.
Botón No deseado	Muestra solo programas que clasificó como No deseados.
Botón n anteriores	Muestra los n programas anteriores.
Botón n siguientes	Muestra la siguiente página, que contiene n programas (excepto para la página final, que puede contener menos).

1. Haga clic en uno de estos controles: Mostrar los controles... [+]

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

Para clasificar un programa:

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

2.	Haga clic en uno	de estos control	es para indicar	sus ofertas:	Mostrar los	controles	[+]	
----	------------------	------------------	-----------------	--------------	--------------------	-----------	-----	--

Control	Descripción
Botón Agregar a deseado	Clasifique los programas seleccionados agregándolos a la vista Deseado. Aparecen resultados inmediatos, como un número clasificado en la columna Oferta de cada turno seleccionado. (Estos números son únicos y consecutivos, comenzando por el uno: 1, 2, 3, 4)
Botón Agregar a no deseado	Clasifique los programas seleccionados agregándolos a la vista No deseado. Aparecen resultados inmediatos, como un número clasificado entre [corchetes] en la columna Oferta de cada turno seleccionado. (Estos números son únicos y consecutivos, comenzando por el uno: 1, 2, 3, 4)
Eliminar	Elimina todos los programas seleccionados desde las vistas Deseado o No deseado. (No puede eliminar nada de la vista Todo).

La cuadrícula Programas

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

Mostrar las columnas de la cuadrícula... [+]

Columna de la cuadrícula	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del programa y los números de las semanas si la oferta de programas es mayor que una semana.
	Cada columna muestra información de programa de 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:
Días de la semana	 Horas de inicio/finalización del turno
	Nombres de los turnos
	 Total de horas pagadas diarias
	 Horas de inicio/finalización de recesos para comer
	Nota: Independiente de la vista seleccionada, esta columna también puede mostrar el nombre de la actividad de día completo que no es un turno y/o no tiene tiempo definido.
#	Muestra el número de instancias de este programa

Columna de la cuadrícula	Descripción
	exacto que está disponible para la oferta a través del centro de contacto. Por ejemplo, si el número en esta columna es 3, entonces se pueden conceder 3 agentes diferentes a este programa en particular.
Totales semanales	Muestra el total de horas pagadas para la semana, para cada programa.
Oferta	Muestra su actual oferta para este programa en particular.
Casilla de verificación	 Muestra una casilla de verificación para cada programa de oferta. Cómo usarlo: 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 Eliminar para eliminar el programa seleccionado desde la lista que actualmente está activa. Puede seleccionar múltiples programas.