



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 8.5.2

1/25/2022

Table of Contents

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Agentes	4
Generalidades	5
Ventana Acerca de	7
Información inicial	8
Iniciar sesión	10
Opciones del menú	12
Cambiar la fecha	13
Cerrar sesión	14
Expiración de la sesión	15
Programa	16
Mi programa	17
Otros programas	21
Canjes	22
Esquema de las ventanas de canjes	24
Ventanas de canjes para tareas específicas	27
Revisar mis propuestas y sus respuestas	28
Revisar mis respuestas a las propuestas de otros agentes	30
Crear propuestas de canje	32
Agregar comentarios a un canje	34
Ver propuestas de personal disponibles para mí	35
Ver propuestas de la comunidad	36
Ver programas de otros agentes	37
Ver detalles del programa de otros agentes	39
Preferencias	40
Agregar y editar preferencias de turnos	44
Agregar y editar preferencias de disponibilidad	45
Agregar y editar preferencias de día libre	46
Patrones de disponibilidad	47
Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad	49
Tiempo libre	51
Panel Tiempo libre	52
Cuadrícula Límites de tiempo libre	58
Solicitar tiempo libre	59
Tiempo libre otorgado automáticamente	61
Enviar ofertas de tiempo libre	62

Listas de espera	64
Editar solicitudes de tiempo libre	65
Eliminar solicitudes de tiempo libre	66
Recuperar solicitudes de tiempo libre	67
Introducir comentarios	68
Ofertas	69
Vista de Escenarios de oferta	70
Panel Asignación de ofertas	71
Vista Detalles de ofertas	74
Vista Filtro de asignación de ofertas	75
Vista Ordenar asignación de ofertas	76
Vista Asignación de ofertas deseadas	77
Vista Asignación de ofertas no deseadas	78
Configuración	79
El panel Personal	80
El panel Transporte compartido	82
Panel Totales de excepciones	88

Ayuda de Workforce Management 8.5 Web para Agentes

Bienvenido a la Ayuda de Workforce Management (WFM) Web para Agentes. 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 WFM Web para Agentes.

Información inicial

Familiarícese con WFM Web para Agentes.

[Iniciar sesión](#)

[Opciones de menú](#)

[Cambiar la fecha](#)

Programación y canjes

Ajuste su programa y realice canjes de programas.

[Sección Mi programa](#)

[Sección Otros programas](#)

[Esquema de canjes](#)

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 para Agentes.

[Escenarios de ofertas](#)

[Asignaciones de ofertas y detalles](#)

[Configurar su panel Personal](#)

[Configurar transporte compartido](#)

Generalidades

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

En la ventana WFM Web para Agentes, 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 Cerrar sesión). 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 (debajo de **Cerrar sesión**). La ventana de ayuda que aparece no posee tabla de contenido y solo 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" hacia el comando que desea ejecutar y, a continuación, presione **Intro** o el **barra espaciadora**.

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

Enlaces a otros temas

Dentro de los temas de ayuda, las palabras y frases subrayadas son vínculos que llevan a otros temas. Haga clic en cualquier vínculo para ir directamente al tema relacionado.

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

Recorrido por todas las funciones

Haga clic en cualquier tema en la Tabla de contenidos, en el extremo izquierdo de la ventana de Ayuda para leer acerca de la función correspondiente.

O puede hacer clic en los vínculos del panel [Comenzar a familiarizarse con WFM Web](#) de este tema para empezar a explorar secciones de Ayuda en particular.

Para buscar información específica, utilice la función de búsqueda en la parte superior de cualquier página para buscar la Ayuda o haga clic en la casilla de verificación **Buscar en este sitio** bajo el

campo **Buscar** para buscar información relacionada en otros documentos.

Imprimir esta Ayuda en línea

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

1. En el panel Navegación, al final de la Tabla de contenidos, 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.

Familiarizarse con WFM Web

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

Tema	Descripción
Información inicial	Resume los aspectos básicos del explorador 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.
Configuración	Describe la información acerca del usuario que aparece en la ventana Configuración.
Acerca de	Explica cómo identificar qué versión de WFM Web se está utilizando.

Ventana Acerca de

El cuadro de diálogo **Acerca de** muestra la información del número de versión de WFM Web y de derechos de autor.

Haga clic en el **icono de Ayuda**  en este cuadro de diálogo para abrir la Ayuda contextual. Haga clic en **Cerrar** para cerrar el cuadro de diálogo **Acerca de**.

Información inicial

Con Workforce Management (WFM) para Agentes puede:

- Ver su propio programa (en su escritorio o su iPhone).
- Seleccionar un escenario para el programa de ofertas.
- Indicar las 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 usuario **Iniciar sesión**.

Necesitará el URL (dirección web) de WFM Web para Agentes:

1. Solicite a su supervisor el URL de WFM Web para Agentes (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 de explorador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** o presionando **Ctrl+N**.)

Sin embargo, puede iniciar una sesión de WFM Web adicional abriendo otra instancia de su explorador, para posteriormente iniciar una sesión de WFM Web nueva desde ese explorador.

Características de seguridad

La posibilidad de ver los programas de otros agentes y los suyos depende de cómo su administrador de sistema ha configurado WFM Web. Sin embargo, otros agentes nunca podrán establecer preferencias ni realizar solicitudes de vacaciones en su nombre, 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 de usuario la próxima vez que el usuario acceda 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

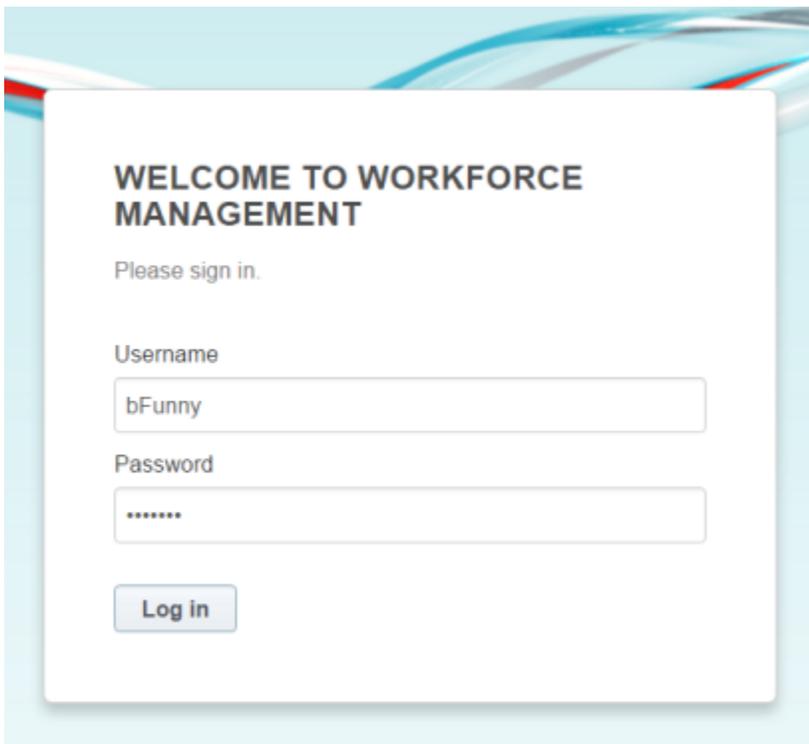
Acerca de WFM Web

Cerrando sesión

Expiración de la sesión

Iniciar sesión

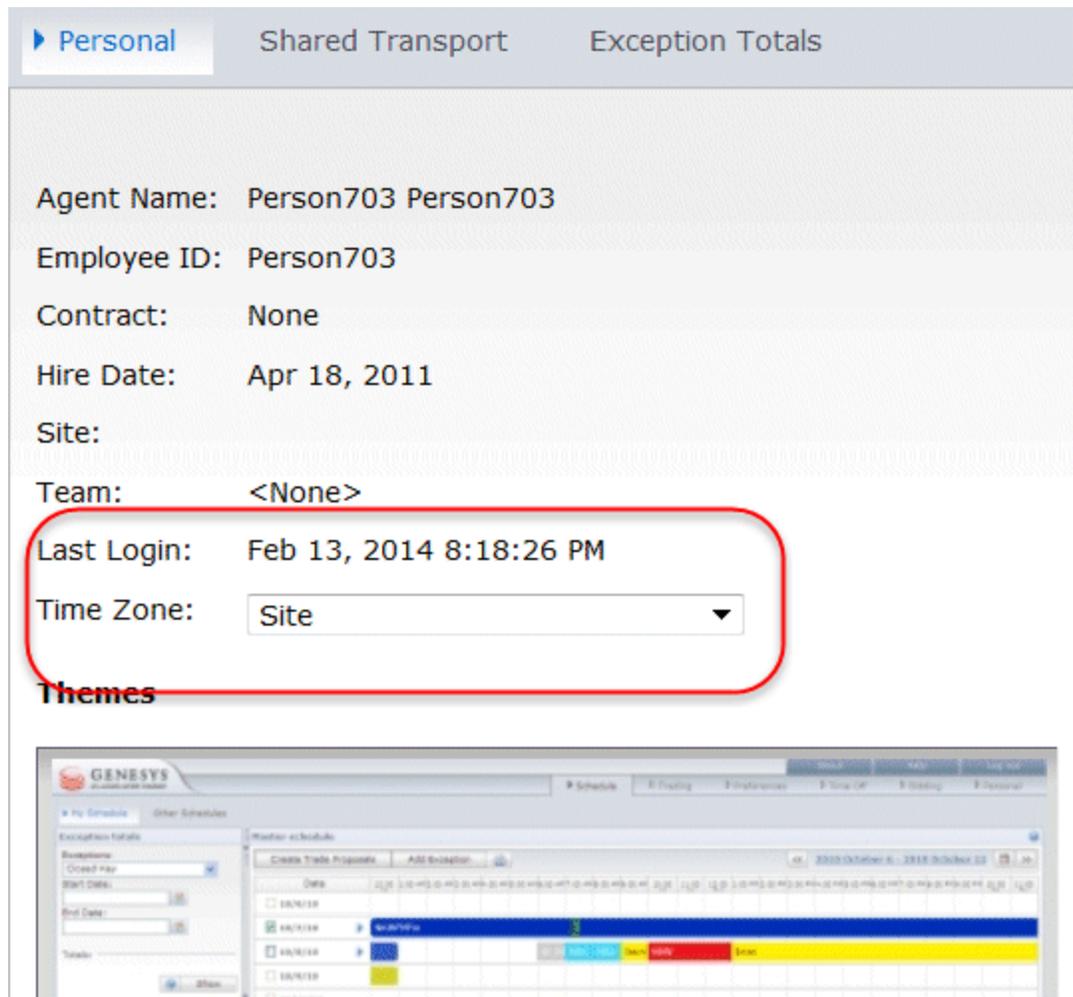
Cuadro de diálogo Login



The image shows a login dialog box for Workforce Management. The dialog has a white background and is set against a light blue background with abstract wave patterns. At the top, it says "WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT" in bold. Below that, it says "Please sign in." There are two input fields: "Username" with the text "bFunny" and "Password" with seven asterisks. A "Log in" button is at the bottom.

Abra el Web de Workforce Management (WFM) para Agentes. Cuando aparezca la pantalla de bienvenida, inicie sesión en WFM, introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Huso horario y marca de tiempo de login



La información la marca de tiempo de la sesión anterior se muestra en la interfaz gráfica de usuario WFM Web la próxima vez que acceda a través de la interfaz para agente o agente móvil, avisándole de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

La marca de tiempo muestra la fecha y hora en el huso horario que se muestra en la lista desplegable (**Centro** es el valor predeterminado), en la vista **Personal** del módulo **Configuración**.

En la interfaz móvil de Web para Agentes, WFM muestra en la vista **Panel** debajo de la información de la versión.

Opciones del menú

Cada una de las ventanas de WFM Web para Agentes 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 elementos aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que haya configurado.
- Cuando se abre WFM Web, muestra su programa para la semana actual. Véase **Cambiar la fecha** para obtener ayuda sobre cómo mostrar diferentes semanas.

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

Cambiar la fecha

Al abrir WFM Web desde 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 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 nuevas fechas.
 - 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.

Cerrar sesión

Cuando haya terminado de utilizar WFM Web, recuerde cerrar siempre la sesión. Si no cierra la sesión, otros usuarios podrían ver su información de cuenta.

Para cerrar la sesión:

- Haga clic en **Cerrar sesión** 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.

Sugerencia

Si su **sesión expira**, la sesión se cierra 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. Ingrese 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.

Sugerencia

Si su sesión expira, la sesión se cierra automáticamente.

Programa

Dos paneles, ubicados 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 del panel 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 elementos aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que haya configurado.

El programa en sí muestra barras gráficas de color del programa y una sección de desglose de detalles del programa. Cada línea del panel 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 elementos.

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

Control	Descripción
Cuadro de mensajes <i>de canjes</i>	<p>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 este: "Tiene solicitudes de canje sin responder."</p> <p>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).</p>
Botón <i>Crear propuestas de canje</i>	<p>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.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
Botón <i>Agregar excepción</i>	<p>Abre el cuadro de diálogo Agregar excepción donde puede agregar una Excepción para los días que haya seleccionado en esta vista. También puede ingresar una nota para obtener más información acerca de la excepción, si es necesario.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
 Botón <i>Imprimir programa</i>	<p>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.</p>

Control	Descripción
<input type="checkbox"/> casillas de verificación	Seleccione en la primera columna de la tabla la casilla de verificación correspondiente a cada día para el que desee crear propuestas de canje o agregar excepciones. Posteriormente, haga clic en Crear propuestas de canje o en Agregar excepción .
Fecha	Muestra cada fecha de la semana.
 e  iconos	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 las horas de trabajo pagadas que están programadas para cada día.
Detalles del programa <i>para esta fecha</i>	Muestra las actividades que están programadas para cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio <i>para esta fecha</i>	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 <i>para esta fecha</i>	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.

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
Lista desplegable <i>Excepciones</i>	Seleccione una excepción de esta lista, si está configurada para que aparezca.
Casilla de verificación <i>Excepción de día completo (solo lectura)</i>	Si la excepción seleccionada es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación aparece seleccionada. Si la excepción seleccionada no es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación no aparece seleccionada.
Rango permitido:	<p>Su supervisor especifica las fechas de inicio y finalización en este rango de fechas.</p> <p>Puede especificar la Hora de inicio y la Hora de finalización exactas para la excepción. (Panel 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 (Panel Buscar puesto para la excepción).</p> <p>Nota: Los dos paneles no se pueden mostrar al</p>

Control	Descripción
	mismo tiempo.
Panel <i>Especificar puesto para la excepción</i>	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar este panel, que contiene opciones para especificar una Hora de inicio, Hora de finalización y Tiempo pagado para la excepción.
Campos <i>Especificar puesto para la excepción</i>	<p>Seleccione o ingrese 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 ingrese 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 de manera predeterminada. Puede quitar la marca de una o más casillas de verificación para que sus selecciones no se apliquen a los días correspondientes.</p>
Panel <i>Buscar puesto para la excepción</i>	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar este panel, 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.
Campos <i>Posibles fechas</i>	Los campos Inicio más temprano y Última finalización son de solo lectura; este rango de días ya se seleccionó antes de hacer clic en el botón Agregar excepción.
Campos <i>Posibles horarios</i>	Seleccione o ingrese los valores de horas y minutos en los campos desplegados Inicio más temprano y Última 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 ingrese los valores de horas y minutos para los campos desplegados.
Días de semana posibles	<p>Desmarque la casilla de verificación para cada uno de los días de la semana que se excluirá como "posible"; todas están seleccionadas de manera predeterminada.</p> <p>Nota: Los días de la semana que están seleccionados en la vista Mi programa solo están disponibles en los paneles Buscar puesto para la excepción y Especificar puesto para la excepción.</p>

Comparación entre advertencias y errores

Si WFM muestra:

- Advertencias— La excepción se inserta en el programa como un cambio pendiente.
- Errores— La excepción no se inserta en el programa.

Cambios pendientes

WFM Web para Agentes 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 **Des hacer 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 del panel Otros programas, le alerta sobre cualquier propuesta o respuesta de canje abierta.

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

- **Otros programas**— Muestra una cuadrícula filtrable, que se puede ordenar y en la que se pueden efectuar búsquedas, que muestra listas de otros agentes y sus programas.
- **Mi Programa**—Muestra la información del programa de la semana actual.

El panel 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 (entre 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 el 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 ha unido 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 desglosa en pasos ([Requisitos para un canje exitoso](#)). Para obtener instrucciones paso a paso, véase el [Esquema de las ventanas de canjes](#).

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 funciona el canje

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 su 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 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 rechaza automáticamente un canje. Si el programa de cualquiera de los agentes cambia antes de la aprobación de un canje pendiente, WFM Web cancela el canje automáticamente. 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 tiene lugar.

Requisitos para un 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 de la comunidad 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 solo 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.

Esquema 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 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 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 a usted.
Propuestas de la comunidad	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 usted 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.
[Canjear] programas	Si se habilita, le ayuda a identificar a los socios que pueden aceptar el canje al mostrar las horas de trabajo programadas de los otros agentes. (Si su

Ventana Canjes	Descripción
	<p>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	Haciendo clic en un nombre de un agente se muestra el programa detallado del agente (actividades y horas de inicio/finalización).
Crear propuestas de canje	Le 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 para Agentes para ser compatible con comentarios, le permite agregar comentarios explicatorios a 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 respuesta.

Columna/Controles	Descripción
Nombre del 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.
Botones <i>Acción</i>	Ofrece botones para  aceptar,  rechazar o  cancelar la propuesta o respuesta, o para  responder a una propuesta de la comunidad.
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 anteriores	Haga clic en este botón para mostrar el anterior conjunto de canjes (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 sus respuestas](#)
- [Revisar sus respuestas a las propuestas de otros agentes](#)
- [Crear propuestas de canje](#)
- [Agregar comentarios a un canje \(si está activado\)](#)
- [Ver propuestas personales disponibles para el usuario](#)
- [Ver propuestas de la comunidad que están disponibles](#)
- [Ver programas de otros agentes](#)
- [Ver detalles del programa de otros agentes](#)

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

Revisar mis propuestas y sus respuestas

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.
- Cancelar 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 realizar en la comuna Acción:

Estado	Significado	Acciones que puede realizar
Abrir	La propuesta se ha ofrecido 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 de la comunidad.	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 canje con el agente que envió la respuesta.
En revisión	Otro agente ha aceptado su propuesta y usted ha aprobado la	Haga clic en  cancelar si desea cancelar su propuesta

Estado	Significado	Acciones que puede realizar
	respuesta, en caso necesario. Sin embargo, el canje no se ha podido aprobar automáticamente. Por el momento se encuentra en espera, ya que debe ser aprobado por un supervisor.	original. De esta manera también se cancelará la respuesta.
Confirmada	Tanto usted como el otro agente han aceptado la propuesta y el canje se ha aprobado automáticamente o lo ha hecho un supervisor. Se ha ejecutado su canje.	Ninguno
Rechazada	La propuesta ha sido rechazada por el agente que ha respondido (en el caso de una propuesta personal), por un supervisor o por WFM Web. El canje no se realizará.	Ninguno
Cancelada	O bien el usuario ha cancelado explícitamente su propuesta o bien WFM Web ha cancelado 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 ha sido aprobada 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 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 tiene ciertos estados, puede usar la columna Acción para cancelarla:

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
Aceptada	Usted ha aceptado esta propuesta personal o ha respondido a esta propuesta de la comunidad. La respuesta espera actualmente a la decisión del agente que propuso el canje.	Haga clic en  cancelar si desea cancelar la respuesta.
En revisión	Usted ha aceptado esta propuesta y, en caso necesario, el agente que propuso el canje ha aprobado su respuesta. Sin embargo, el canje no se ha podido aprobar automáticamente. Se encuentra en espera, ya que debe ser	Haga clic en  cancelar si desea cancelar la respuesta.

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
	aprobado por un supervisor.	
Confirmada	Tanto usted como el agente que propuso el canje aceptaron la propuesta, y el canje se ha aprobado bien sea automáticamente o un supervisor. Se ha ejecutado su canje.	Ninguno
Rechazada	Bien sea el agente que propuso el canje o un supervisor han rechazado su respuesta. El canje no se realizará.	Ninguno
Cancelada	Se ha cancelado su respuesta: usted la ha cancelado explícitamente o el otro agente ha cancelado la propuesta original o WFM Web ha cancelado automáticamente el canje debido a cambios en la programación de cualquiera de los dos agentes. El canje no se realizará.	Ninguno
Expirada	La propuesta no ha sido aprobada un día antes del primer día del canje. El canje no se realizará.	Ninguno

Cuando cancela una respuesta, si el administrador del sistema tiene habilitada la función Comentarios, se abre la ventana [Comentarios sobre el canje](#). 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 **para 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 la 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 parte del 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. Únicamente puede agregar comentarios 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 solo 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 va a completar.

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:	Se abre la ventana Mis respuestas .
Rechazar propuesta o cancelar propuesta propia:	Permite regresar a la ventana anterior.
Aceptar respuesta o rechazar respuesta:	Se 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 usted ya respondió a la propuesta de canje que aparece en esa fila.
- En la columna Nombre de agente, puede hacer clic para que aparezca la [ventana emergente Detalles del programa](#) del agente originador.

Aceptación o rechazo de 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 de la comunidad

Utilice la ventana Propuestas de la comunidad 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 su información del 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 una 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 usted 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

Utilice la ventana [Canje de] programas para examinar los programas de otros agentes. Le ayudará a identificar aquellos agentes con quienes quiere canjear programas.

Importante

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

Acerca de la ventana Programas

La tabla muestra información del programa 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 del 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 de cada 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 una de las siguientes opciones para cada agente por día: 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.

Usar 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

Utilice la ventana emergente Detalles del programa, que le ayudará a identificar aquellos agentes con quienes podrá canjear programas. Esta ventana muestra detalles acerca de las actividades programadas de otro agente, con horas de inicio y finalización, de 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	Número de horas pagadas al agente para esa fecha.
Actividades programadas	Nombres de los elementos de programa de este agente en esta fecha.
Asistencia programada: hora de inicio, hora de finalización	Muestra la hora de inicio y finalización programadas del agente para las actividades que se muestran.

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.

Usar 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 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**.
- Ingresar 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 del panel 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 los tres estados de Día libre: Programado, Preferido o Concedido.

Utilice el panel **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.

El panel **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 por debajo y a 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 las siguientes columnas:

Mostrar columnas... [+]

Columna	Descripción
Fecha	Fecha correspondiente al día indicado.
Día de la semana	El día de la semana.
Preferencia	Nombres de las preferencias y excepciones para cada día.
Hora de inicio	Momento solicitado para el inicio de la preferencia o excepción. (Para un Día libre, esta columna está vacía).
Hora de finalización	Momento solicitado para la finalización de la preferencia o excepción. (Para un Día Libre, esta columna indica "Día completo").
Hora pagada	Número de horas pagadas en cada preferencia o excepción.
Estado/Motivo	Estado: indica 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 como Rechazada o No programada al elemento de tiempo libre.
Comentarios/Nota	Si cualquiera de los elementos que se muestra en esta lista presenta un comentario asociado, el comentario aparece en esta columna.

Estados y jerarquías de las preferencias

Antes de la programación, una preferencia puede ser Concedida, Rechazada o Preferida. Después de crear 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 elimine 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** aparece en el programa si cumple con las restricciones del programa y los valores de optimización que se configuran para su centro.

Mostrar la jerarquía de las preferencias: [+]

1. Excepciones de día completo concedidas.
2. Días libres concedidos.

3. Tiempo libre de 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 concedido.
8. Patrones de rotación.
9. Elementos 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.

Mostrar la jerarquía gráfica: [+]

- Excepción de día completo
- Tiempo libre
- Disponibilidad
- Excepción de día parcial
- Turno
- Horas de trabajo

Los elementos concedidos o programados se muestran en la parte superior y los elementos preferidos (del mismo tipo) se muestran debajo.

Editar y eliminar preferencias

Para editar o eliminar una preferencia en la cuadrícula Preferencias semanales o la lista Preferencia diaria del panel Generalidades acerca de las preferencias, utilice los siguientes procedimientos.

Importante

Al editar preferencias, no se puede cambiar la fecha.

Editar preferencias

Para editar una preferencia en el panel 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 las 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 programar. 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**.

Agregar y editar preferencias de turnos

Utilice el panel Generalidades acerca de las Preferencias 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**, ingrese 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 turno

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias para editar preferencias de turno. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Agregar y editar preferencias de disponibilidad

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias para agregar sus preferencias de disponibilidad:

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

Editar preferencias de disponibilidad

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias para editar preferencias de disponibilidad. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Agregar y editar preferencias de día libre

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias para agregar sus 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**, ingrese 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

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias 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 del panel 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. Al crear 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.

Utilizar 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 **Patrones de disponibilidad**. Aparece la ficha Patrones de disponibilidad.
2. Haga clic en **Crear patrón**.
3. Ingrese un nombre para el nuevo patrón en el cuadro de texto Descripción.
4. Ingrese 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 ingresar 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

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

5. Después de ingresar 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 de forma permanente:

1. En la ficha **Patrones de disponibilidad**, seleccione el patrón de 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](#).

Utilizar 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 el panel **Generalidades acerca de las preferencias** para ingresar preferencias un día cada 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 **Patrones 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. Ingrese su preferencia de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**.
5. Haga clic en **Aplicar**.

Usar 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**.

Editar preferencias de disponibilidad

Para editar preferencias de disponibilidad:

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

Eliminar preferencias de disponibilidad

Utilice el panel Generalidades acerca de las preferencias para eliminar preferencias de un día cada vez. Véase [Editar y eliminar preferencias](#).

Tiempo libre

Utilice el panel Tiempo libre para:

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

Para abrir la vista de tiempo libre, haga clic en **Tiempo libre** en la barra de menús.

El panel Tiempo libre incluye:

- Cuatro botones de comando (**Nueva**, **Editar**, **Recuperar** y **Eliminar**) que puede usar para crear, cambiar o eliminar solicitudes de tiempo libre (en la esquina superior izquierda del panel Tiempo libre).
- Una lista desplegable con todos los tipos de tiempo libre disponibles para el usuario.
- El panel **Balance de tiempo libre**.
- Un **calendario** de 12 meses del año actual.
- Una **leyenda** explicando el significado de los colores usados en el calendario.
- Información sobre los períodos de ofertas de tiempo libre que se encuentran dentro del período mostrado en la sección del calendario.

Sugerencia

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

Panel Tiempo libre

El panel Tiempo libre incluye dos secciones principales:

1. El **panel de balance** muestra su balance de tiempo libre para el tipo de tiempo libre que seleccione en la lista desplegable en la esquina superior izquierda de la ventana Tiempo libre.
 - La **leyenda**, que está en la parte inferior del panel de Balance, indica qué significa cada color.
 - La sección **Períodos de ofertas** contiene información sobre todos los períodos de ofertas de tiempo libre aplicables al período que se muestra en el calendario.
2. El **calendario** muestra las solicitudes de tiempo libre y los estados correspondientes. Los días para los cuales 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 **Nueva**. 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 ingresadas 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 ingresa un supervisor o gerente cuando el elemento de tiempo libre ya se ha concedido o rechazado.

La **Razón** es un campo que explica por qué el sistema WFM ha fijado el elemento de tiempo libre en un estado específico, como Rechazado o No programado.

Panel 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 izquierda del panel Tiempo libre.

Importante

La información del panel de balance es solamente para el tipo de tiempo libre. 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.

Esta tabla explica cada categoría que aparece en el panel de balance.

Sección Horas <i>de tiempo libre</i>	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 las configura su supervisor o el administrador de programación. Estas horas se incluyen en su balance total de tiempo libre.
	Diferidas	Total de horas de tiempo libre diferidas desde el 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 es pertinente. Algunas empresas le permiten solicitar más horas de tiempo libre que las acumuladas actualmente, con la expectativa de que 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

		<p>período, seleccione el último día del período. No puede eliminar tiempo libre Programado o Concedido en el módulo Tiempo libre, pero puede eliminar el tiempo libre Preferido.</p>
	Concedidas	<p>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.</p>
	Excepciones	<p>Total de excepciones de día parcial utilizadas como horas de tiempo libre que se han concedido.</p>
	Preferidas	<p>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.</p>
	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 puede excederse el límite de este balance. 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 se lo concede.</p>
	Período total acumulado	<p>Total de horas de tiempo libre que puede disfrutar en el período actual. Este valor cambia solo cuando se selecciona un día en un período de tiempo libre diferente.</p>
	Plazo de entrega (semanas)	<p>Si el supervisor ha habilitado la concesión automática de tiempo libre, puede ingresar sus preferencias de tiempo libre por lo menos este número de semanas antes del primer día de tiempo libre deseado. Sus preferencias se conceden automáticamente si su ausencia no representa una carga</p>

		excesiva para la empresa y si dispone de suficientes horas de tiempo libre para cubrir la solicitud.
Leyenda	Cada estado—Rechazado, Concedido, Preferido, Programado, No programado, Recuperado y Parcial— está representado por su propio color. <i>Parcial</i> indica una solicitud de tiempo libre de día parcial.	
Sección <i>Períodos de Ofertas</i>	Muestra todos los períodos de ofertas que están configurados para el año seleccionado, pero que aún no se han procesado.	
	Nombre:	Nombre del período de ofertas.
	Fecha de apertura:	La fecha y hora de inicio del periodo de ofertas, y la fecha en la que puede empezar a solicitar tiempo libre para este periodo de ofertas. Si usted solicita tiempo libre para este período de ofertas antes de esta fecha y hora, recibirá un mensaje de error.
	Fecha de inicio:	La fecha y hora en que el período de ofertas se inicia o se abre.
	Fecha de finalización:	La fecha y hora en que el período de ofertas finaliza o se cierra.
	Iniciar procesamiento:	La fecha y hora en que se inicia el procesamiento de las solicitudes del período de ofertas.
	Finalizar procesamiento:	La fecha y hora en que termina el procesamiento de las solicitudes del período de ofertas.
	Máximo de semanas:	El número máximo permitido de semanas de tiempo libre por período de ofertas.
	Máximo de días:	El número máximo permitido de días de tiempo libre por período de ofertas.
	Máximo de horas:	El número máximo permitido de horas de tiempo libre por período de ofertas.
	Mínimo de días consecutivos:	El número mínimo de días consecutivos permitidos por solicitud.
	Mensaje: <i>vínculo</i>	<p>Cuando se hace clic en este, le permite ver notas o información adicional sobre el período de ofertas.</p> <p>Nota: El vínculo no está presente si el supervisor no agrega notas.</p>

	Estado: <i>vínculo</i>	<p>Cuando se hace clic en este, se abre un cuadro de diálogo que le permite cambiar el estado actual de sus solicitudes para un período específico de ofertas. Puede elegir Introduciendo o Listo.</p> <p>El cuadro de diálogo también incluye el nombre del período de ofertas, el estado actual y la fecha y hora en la que el estado fue establecido por última vez. Vea Estados en el periodo de ofertas.</p>
--	------------------------	---

Cada fecha en el calendario es también un vínculo. Haga clic en el vínculo de la fecha para actualizar el panel 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 que puede ver cuando hace clic en el vínculo de fecha es para el período actual de tiempo libre. Este es el tiempo transcurrido desde la última fecha de transferencia (normalmente el 1 de enero) o, si aún no se ha alcanzado la fecha de transferencia, el tiempo desde su fecha de contratación. La fecha de transferencia 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.

Estados en el Periodo de ofertas

Puede tener uno de los siguientes estados en varios momentos durante el procesamiento del período de ofertas:

- **Introduciendo**—Se le asigna automáticamente este estado cuando se abre el período de ofertas, indicando que puede introducir solicitudes de tiempo libre que se procesarán en el período actual de ofertas.
Puede configurar este estado en cualquier momento para indicar que está cambiando una solicitud de tiempo libre.
Su supervisor también puede configurar este estado.
- **Listo**—Usted configura este estado después de enviar las solicitudes de tiempo libre, indicando que

están listas para su procesamiento dentro del período de ofertas actual.

Su supervisor también puede configurar este estado.

- **Omitido**—Este estado indica que el proceso de asignación de ofertas debe ignorar sus solicitudes.
No puede configurar este estado.
Su supervisor puede configurar este estado en cualquier momento.
- **En espera**—Se configura cuando el proceso de asignación de ofertas no puede conceder todas sus solicitudes, debido a las limitaciones establecidas en la regla del tiempo libre o los límites de tiempo libre. El proceso esperará a que cambie sus solicitudes o introduzca solicitudes nuevas. Cuando el período de espera haya terminado o el proceso encuentre que ha cambiado sus solicitudes, el proceso se reanuda y sus solicitudes pueden otorgarse.
Lo configura el proceso de asignación de ofertas; ni usted ni el supervisor pueden configurar este estado.
- **Concedidas**—Se configura cuando todas sus solicitudes se han concedido satisfactoriamente.
Lo configura el proceso de asignación de ofertas; ni usted ni el supervisor pueden configurar este estado.
- **Tiempo expirado**—Se configura cuando expira el tiempo asignado para que pueda editar o introducir solicitudes de tiempo libre. En este punto, el proceso de asignación de ofertas pasará al siguiente agente.
Lo configura el proceso de asignación de ofertas; ni usted ni el supervisor pueden configurar este estado.

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 sean relevantes para usted. (Los agentes tienen asignadas 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 solo para los tipos de tiempo libre que le hayan asignado a usted. Además, puede ver "antiguos" tipos de tiempo libre (no asignados ya a usted que corresponden a las reglas de tiempo libre, pero que no pueden cambiarse. 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 permite seleccionar un tipo de tiempo libre bajo la leyenda "—*Otros*—" en el cuadro de lista desplegable, pero no podrá ejecutar ninguna tarea con él (como solicitar tiempo libre o ver su balance de tiempo libre).

Cuadrícula Límites de tiempo libre

La cuadrícula Límites de tiempo libre se abre cuando selecciona las fechas en el calendario de tiempo libre y hace clic en **Nueva** o **Editar**.

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

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 comprime la pantalla.

- Seleccione esta casilla de verificación (la configuración predeterminada) para comprimir la pantalla: cada hora en la cuadrícula recibe un título de encabezado.
- Desmarque esta casilla de verificación para expandir la pantalla: 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 de este intervalo es 1 o más.

Importante

Si está eliminando o recuperando elementos 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](#).

Crear 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 **Nueva**.
Aparece el cuadro de diálogo Insertar nuevos elementos 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 pueda 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 seleccionarse.
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 ingresar 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 todo su día, introdúzcalos o selecciónelos en el cuadro de la lista desplegable **Tiempo pagado**.
Debe seleccionar la casilla de verificación **Todo el día** y la casilla de verificación **Tiempo pagado**.
6. Para solicitudes de día parcial, desmarque la casilla de verificación **Día completo** e ingrese 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 abrirá 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 de su contrato. WFM rechaza también las solicitudes que coinciden con un día libre concedido, una disponibilidad concedida con una duración de 0 en el calendario o en un día libre en el patrón de rotación. Pregunte a su supervisor sobre esto, si sucediera.

Véanse otros temas relacionados con el tiempo libre:

- [Tiempo libre otorgado automáticamente](#)

- [Hacer una oferta de tiempo libre](#)
- [Notas sobre listas de espera](#)

Tiempo libre otorgado automáticamente

Si su supervisor habilita el otorgamiento automático, se aprueban sus solicitudes de tiempo libre y se 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 el **panel de 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 con el estado **Preferido** y es necesario que un supervisor conceda sus solicitudes para que puedan ser incluidas en su programa.

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

- 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 de su turno.
- Si una instancia de tiempo libre de día parcial se superpone a una excepción de día parcial, WFM anticipa y elimina la excepción (si se ha 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.
- Si 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, la "Primera hora de entrada" mínima de todos los turnos del día disponibles y la "Última hora de salida" máxima de todos los turnos.

Enviar ofertas de tiempo libre

Usted envía solicitudes de tiempo libre para un período de oferta abierto después de crearlas en la sección de tiempo libre (véase [Crear una solicitud de tiempo libre](#)). WFM no procesa las solicitudes de inmediato, sino que retrasa el otorgamiento de las solicitudes hasta la fecha de inicio del 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 el rango.

Después de enviar sus solicitudes, verá un cuadro de diálogo que le informa que la solicitud enviada está dentro del período de ofertas. Si selecciona **Continuar**, la solicitud de tiempo libre se presenta para su procesamiento posterior. Si WFM no puede conceder algunas de sus solicitudes durante el proceso de oferta, le permite un período de tiempo de espera para cambiar sus solicitudes para que cumplan con los límites de tiempo libre.

En la vista Tiempo libre, verá un cuadro de diálogo emergente que lista todos los días para los que usted 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 concedida o no). Puede hacer esto para cualquier solicitud de tiempo libre; no solo para aquellas solicitudes de tiempo libre que se encuentren dentro de un período de ofertas.

Sugerencia

Introduzca nuevas solicitudes de tiempo libre o modifique las existentes en cualquier momento,—incluso después de que el proceso de asignación de ofertas haya comenzado,—y sus solicitudes serán **colocadas en lista de espera preferente**. No olvide cambiar el estado de la oferta a **Listo**.

Editar elementos de tiempo libre durante las ofertas

Tenga en cuenta que cuando elimine o recupere cualquier elemento de tiempo libre de un lote, WFM realiza la acción para todos los elementos que se enviaron en ese lote, considerándolos una sola solicitud. Además, los elementos del mismo lote solo 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 conceden en un período de oferta aparecen como elementos de tiempo libre regulares y afectan a sus balances de tiempo libre para ese tipo específico de tiempo libre.

Notificaciones de cambio de estado por correo electrónico

WFM le envía notificaciones por correo electrónico cuando cambia el estado de sus solicitudes de tiempo libre. Por ejemplo, recibirá notificaciones cuando:

- Se le conceda su solicitud de tiempo libre.
- No se le pueda conceder su solicitud de tiempo libre y su estado en el período de ofertas de tiempo libre se cambie a **En espera**.
- Expire el intervalo de tiempo (establecido por el proceso de asignación de ofertas) en el cual usted puede realizar cambios en sus solicitudes de tiempo libre y su estado en el período de ofertas de tiempo libre se cambia a **Tiempo expirado** (lo que significa que el proceso de asignación de oferta se ha movido a la siguiente solicitud del agente en la cola de espera).

Listas de espera

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

WFM utiliza listas de espera para colocar en una cola de espera a los agentes que solicitan tiempo libre no disponible, el orden de los cuales lo determina la hora en que se realizó cada solicitud. Si el intervalo de tiempo está disponible, a los agentes de esa cola se les conceden las solicitudes por orden de llegada. Pregunte a su supervisor si este proceso es automático o si depende de la configuración de lista de espera y del otorgamiento automático especificado por el administrador de WFM.

Para ver cuántas personas aparecen en la lista de espera de un intervalo de tiempo, haga clic con 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 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.

Editar solicitudes de tiempo libre

Use el **calendario** de Tiempo Libre 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 Editar elementos de tiempo libre. Muestra todas las solicitudes de tiempo libre para los días que ha seleccionado. Todas aparecen seleccionadas de forma predeterminada.

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**.
Para descartar sus cambios, haga clic en **Cancelar**.

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

Es posible que vea un mensaje que contiene una lista de errores. De ser así, simplemente haga clic en **Atrás** y corrija los errores.

Sugerencia

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

Eliminar solicitudes de tiempo libre

Use el **calendario** de tiempo libre para eliminar solicitudes de tiempo libre realizadas previamente.

Importante

Si una solicitud de tiempo libre está **Concedida** y la característica de otorgamiento automático está desactivada, el usuario no puede utilizar las vistas de tiempo libre para eliminar la solicitud de tiempo libre. Pregunte a un supervisor para efectuar el cambio para usted.

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 el **panel de balance**.

Por ejemplo, si para la solicitud de tiempo libre concedida faltan tres semanas y el plazo de entrega se establece en dos semanas, puede eliminar la solicitud de Tiempo libre concedida. Sin embargo, si para la solicitud de tiempo libre concedida falta solamente una semana, no se puede eliminar la solicitud porque ha superado el 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 elementos de tiempo libre. Muestra todas las solicitudes de tiempo libre para los días que ha seleccionado. Todas aparecen seleccionadas de forma predeterminada.
3. Desmarque las casillas de verificación de solicitudes de tiempo libre que **no** desea para 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 en 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 solicitudes de tiempo libre

Utilice el [Calendario de tiempo libre](#) 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 su(s) solicitud(es) de recuperación en la ventana Recuperando elementos 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 uno de los siguientes estados:

- **Estado** recuperado—Indica que el elemento se recuperó por completo y ya no afecta a su programa.
- **Estado** recuperado, programado —Indica que se ha recibido la solicitud de recuperación del agente, pero el elemento aún no se ha recuperado. El elemento se mantendrá activo y en su programa hasta que un supervisor elimine el tiempo libre del programa.

Si su empresa utiliza las 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.

Introducir comentarios

Puede incluir comentarios cuando introduzca 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 ingresar comentarios:

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

Ofertas

Utilice la ventana Ofertas de programas se utiliza para hacer ofertas con respecto a los programas. El usuario puede acceder a un escenario de ofertas solo 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 centro de llamadas.

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 el [panel Asignación de ofertas](#), realice cualquiera de las siguientes tareas:
 - [Ordenar](#) o [Filtrar](#) la vista de turnos disponibles.
 - [Clasificar los programas](#) y hacer ofertas sobre ellos numerándolos con 1, 2, 3 y así sucesivamente. Puede ver y revisar sus ofertas hasta la Fecha/Hora de finalización en las listas separadas por [Deseadas](#) o [No deseadas](#).

Vista de Escenarios de oferta

Ha llegado 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.
Nombre de la finalización de las ofertas	Muestra la fecha/hora de finalización de las ofertas del escenario de ofertas.
Días restantes	Muestra el número de días que quedan hasta que el escenario se cierre para más ofertas.
Inicio del escenario	Muestra el número de días que quedan hasta que el escenario se cierre para más ofertas.
Finalización del escenario	Muestra la fecha de finalización en 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.

El panel **Asignación de ofertas** se abre para ese escenario.

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:

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

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 <i>n</i> anteriores	Muestra los <i>n</i> programas anteriores.
Botón <i>n</i> siguientes	Muestra la siguiente página, que contiene <i>n</i> 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 de diálogo sin aplicar cambios.

Para clasificar un programa:

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

2. Haga clic en uno de estos controles 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.
Días de la semana	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas de inicio/finalización del turno • Nombres de los turnos • Total de horas pagadas diarias • Horas de inicio/finalización de recesos para comer <p>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.</p>
#	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	<p>Muestra una casilla de verificación para cada programa de oferta. Cómo usarlo:</p> <ul 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 Eliminar para eliminar el programa seleccionado desde la lista que actualmente está activa.• Puede seleccionar múltiples programas.

Vista Detalles de ofertas

Ha llegado a esta vista desde el panel [Asignación 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 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 Entender 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 de la semana.
Horas pagadas	Muestra las horas de trabajo pagadas que están programadas para cada día.
Detalles del programa	Muestra las actividades que están programadas para cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio de la 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 la 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 solo 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 asignación de ofertas

Ha llegado hasta esta ventana haciendo clic en el botón **Filtrar** en el panel **Asignación de ofertas**.

El cuadro de diálogo Filtrar se utiliza para limitar la presentación de programas disponibles en la ventana Asignación de ofertas, de esta manera: Seleccione los días de la semana y luego una segunda característica que se aplicará 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 solo a los programas que tienen turnos en esos días. Todos los días aparecen seleccionados de manera predeterminada.
2. Seleccione uno de estos tres botones de opción:

Botón de opción	Descripción
Mostrar todos	Deshaga todos los filtros actuales desactivando todas las otras posibles opciones. Muestra todos los programas.
Por días libres	Muestra solo programas que coincidan con los días libres completos que selecciona.
Por inicio de turno	Muestra solo programas con turnos que se inician no antes que sus ajustes Hora de inicio más temprana y no después de sus ajustes Hora de inicio más tardía , en sus días seleccionados. Si selecciona la casilla de verificación, ambos campos son necesarios.
Y primer tiempo de comida (una casilla de verificación que está habilitada solo si se selecciona Por inicio de turno)	También, muestre solo programas que tienen turnos con un primer receso para comer que comienza no antes de su ajuste de Hora de inicio más temprana y no después de su ajuste de Hora de inicio más tardía . Si ha seleccionado la casilla de verificación, ambos campos son necesarios.

3. Haga clic en el botón **Enviar** para aplicar sus elecciones o haga clic en **Cancelar** para abandonar el diálogo sin aplicarlas.

Vista Ordenar asignación de ofertas

Ha llegado hasta esta ventana haciendo clic en el botón **Ordenar** del [panel Asignación de ofertas](#).

Utilice el cuadro de diálogo Ordenar para mostrar los programas disponibles en la ventana Asignación de ofertas en un orden especial, de esta manera:

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

Control	Descripción
Día de la semana	Seleccione solo un día: Dom, Lun, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb.
Inicio de turno más temprano	Se ordena por hora de inicio del turno (predeterminado). Los días libres se muestran después de todos los días del programa con turnos.
Inicio de receso para comer más temprano	Se ordena por la primera hora de inicio de receso para comer. 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 semanales pagadas	Se ordena por total semanal de horas pagadas.

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

Vista Asignación de ofertas deseadas

Ha llegado a este panel haciendo clic en la ficha **Deseada** en la sección **Asignación de ofertas**.

La vista Deseadas 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 sucedió al hacer clic en Agregar a deseados en el panel Asignación 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 ingrese 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 aplicar su cambio o en **Cancelar** para abandonarlo.

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

Eliminar programas desde la vista Deseados

Para eliminar 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 **Eliminar** para eliminar los programas seleccionados de la vista Deseados y establezca la clasificación de las ofertas en 0.
También puede
Hacer clic en el botón **No deseados** para mover los programas seleccionados a la vista No deseados.

Vista Asignación de ofertas no deseadas

Ha llegado a esta ventana haciendo clic en la ficha **No deseados** del [panel Asignación de ofertas](#).

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

Clasificar sus ofertas

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

1. Seleccione el número en la casilla de la columna Oferta e ingrese 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 aplicar su cambio o en **Cancelar** para abandonarlo.

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

Eliminar turnos desde la vista No deseados

Para eliminar 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 eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar** 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 la información personal, acuerdos de transporte compartido y los totales de excepciones. Tiene las siguientes tres fichas, que se describen en detalle en el tema relacionado:

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

El panel Personal

Esta vista muestra su información personal: nombre, ID de empleado, contrato, fecha de contratación, centro (unidad de negocios), equipo, último inicio de sesión 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 la información según el huso horario seleccionado. (Véase más abajo un ejemplo de la lista desplegable Huso horario).

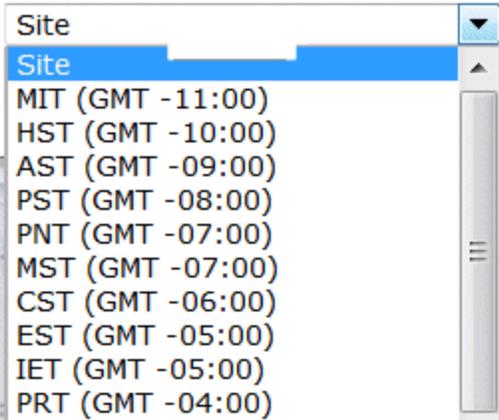
Temas

Esta vista también ofrece diversas opciones gráficas de temas de pantalla, conocidas en otros programas como *skins*. Los temas aplican un color diferente a diversos elementos de la pantalla y se muestran 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



Site
Site
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)
PRT (GMT -04:00)

Figura: Lista desplegable Huso horario—Panel Personal

El panel Transporte compartido

Utilice el panel Transporte compartido para administrar su participación en un grupo de transporte compartido. Puede seleccionar los botones en la parte superior del panel 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 elementos 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 los controles... [+]

Control	Descripción
Campo <i>Nombre de transporte compartido</i>	Ingrese el nombre del nuevo grupo de transporte compartido.
Campo <i>Comentarios</i>	Ingrese comentarios descriptivos, si los hubiera.
Botón <i>Cancelar</i>	Salga del cuadro de diálogo sin realizar ninguna acción.
Botón <i>Crear</i>	<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. De este modo, queda agregado automáticamente como participante.</p> <p>Nota: La creación de un nuevo grupo de transporte compartido elimina todas sus solicitudes de ingreso pendientes. Solo puede pertenecer a un grupo de transporte compartido cada vez.</p>
Botón <i>Ayuda</i>	Mostrar la ayuda sensible al contexto.

[Volver al principio](#)

Botón Explorar 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 los controles... [+]

Control	Descripción
Menú desplegable <i>Buscar por</i>	Elija el Nombre de transporte compartido, Nombre del agente o Apellido del agente.
Campo <i>Buscar por</i>	Ingrese el texto que se aplicará al criterio Buscar. Para buscar todos los grupos de transporte compartido, mantenga vacío este campo.
Botón <i>Buscar</i>	Haga clic para aplicar el filtro. La lista de grupos de transporte compartido aparece debajo de los controles de filtro, con las siguientes columnas:
Icono <input type="checkbox"/> <i>casilla de verificación</i>	Utilice esta opción para seleccionar un grupo de transporte compartido antes de hacer clic en el botón Incorporarse.
Columna <i>Transporte compartido</i>	Nombre del grupo de transporte compartido.
Columna <i>Agentes</i>	Lista de los participantes en el grupo de transporte compartido.
Columna <i>Bus</i> (casilla de verificación)	Especifica un bus como el transporte que suministra la compañía. (Se lleva a los agentes al trabajo en el bus de la empresa). solo los supervisores pueden crear grupos con la casilla Bus marcada.
Columna <i>Comentarios</i>	Utilice esta columna para ver los comentarios asociados a los grupos de transporte compartido.
Botón <i>Cancelar</i>	Haga clic para no realizar acción alguna y salir del cuadro de diálogo.
Botón <i>Incorporarse</i>	Haga clic para enviar una solicitud de incorporación, ingrese los comentarios asociados con la solicitud de incorporación del agente y cierre el cuadro de diálogo.
 Icono <i>Ayuda</i>	Utilice para abrir el tema de ayuda que describe el cuadro de diálogo Explorar transporte compartido.

[Volver al principio](#)

Botón Eliminar

El botón **Eliminar** se utiliza para eliminar las solicitudes de incorporación del agente seleccionado. Para eliminar las solicitudes de incorporación, 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** del panel inferior. El transporte compartido se elimina de la tabla y el usuario ya no será miembro de ese transporte compartido.

Paneles Transporte compartido

El panel Transporte compartido se divide en otros dos paneles. El panel superior incluye las siguientes columnas que muestran información sobre los grupos de transporte compartido y las solicitudes de incorporación que ha creado:

Mostrar columnas... [+]

Control	Descripción
Icono <input type="checkbox"/> casilla de verificación	Utilice esta casilla de verificación para seleccionar solicitudes de incorporación a eliminar. Aparece inhabilitada para el grupo de transporte compartido actual.
Transporte compartido	El nombre del grupo de transporte compartido.
Estado	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 incorporación del agente (pendiente o rechazada).
Icono casilla de verificación <input type="checkbox"/> Bus	Utilice 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 bus (proporcionado por la empresa) es el modo de transporte. Si no está seleccionada, significa que un vehículo compartido (creado por los agentes) es el modo de transporte.
Comentarios	Utilice este campo para ver el texto que se ha ingresado en el cuadro de comentarios cuando se creó el grupo de transporte compartido.

[Volver al principio](#)

El panel inferior muestra los detalles del elemento 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, el mensaje "Este es un bus" también se muestra)

- Los nombres de todos los comentarios de los miembros del grupo (incluido el suyo)

También incluye los tres botones siguientes, que le 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 es el único miembro.
- **Solicitudes de incorporación**—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 incorporación está seleccionada.

Botón Abandonar transporte

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

Mostrar los 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 incorporación

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 los controles... [+]

Controles	Descripción
Este cuadro de diálogo muestra una lista de todas las solicitudes de incorporación, con las columnas siguientes:	
<input type="checkbox"/> <i>casilla de verificación</i>	Utilizar 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 incorporarse al grupo de transporte compartido.
Estado	Muestra pendiente para todas las solicitudes. Los agentes aceptados/rechazados no se muestran.
Icono casilla de verificación <i>Bus</i>	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 bus (proporcionado por la empresa) es el modo de transporte. Si no está seleccionada, significa que un vehículo compartido (creado por los agentes) es el modo de transporte.
Comentarios	Muestra comentarios asociados con la solicitud de incorporación.
El cuadro de diálogo Solicitudes de incorporación contiene los siguientes controles:	
Botón <i>Aceptar</i>	Haga clic para aprobar las solicitudes seleccionadas.
Botón <i>Rechazar</i>	Haga clic para rechazar las solicitudes seleccionadas.
Botón <i>Cancelar</i>	Haga clic para no realizar acción alguna y salir del cuadro de diálogo.
 Icono <i>Ayuda</i>	Utilice este icono para abrir el tema de ayuda que describe el cuadro de diálogo Solicitudes de incorporación.

[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 los controles... [+]

Controles	Descripción
Campo <i>Nombre de transporte compartido</i>	Edite el nombre de su grupo de transporte compartido.
Botón de opción <i>Estado</i>	Seleccione Abrir transporte compartido (para nuevas solicitudes) o Cerrar transporte compartido (para solicitudes nuevas).
Campo <i>Comentarios</i>	Ingrese o edite comentarios asociados al grupo de transporte compartido.
Botón <i>Cancelar</i>	Haga clic para no realizar acción alguna y salir del cuadro de diálogo.
Botón <i>Enviar</i>	Haga clic para guardar los cambios actuales del grupo de transporte compartido.

Panel Totales de excepciones

Utilice el panel Totales de excepciones para ver los totales de una excepción seleccionada a lo largo de un rango de fechas seleccionado. Los siguientes controles no definen ninguna excepción; únicamente filtran lo que se observa en la pantalla.

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