



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

Esquema de las ventanas de canjes

Sumario

- [1 Esquema de las ventanas de canjes](#)
 - [1.1 Abrir las ventanas de canjes](#)
 - [1.2 Moverse entre ventanas de canjes](#)
 - [1.3 Características comunes de las ventanas de canjes](#)

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](#)