



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 Supervisors Help

Propiedades de las actividades

# Propiedades de las actividades

Cuando seleccione un centro y agregue una actividad, el panel **Propiedades de las actividades** se abre y puede configurar las políticas de la actividad para establecer las reglas y directrices que determinan cómo, cuándo y en qué actividades puede participar el agente.

Las propiedades de la actividad se describen en la siguiente sección; las **Propiedades de la actividad de múltiples centros** se describen a continuación.

En el panel **Propiedades de la actividad**:

- **Nombre**—Ingrese un nombre para esta actividad. El nombre debe ser único dentro del centro.
- **Nombre corto**—Ingrese un nombre corto para esta actividad. El nombre corto puede tener hasta tres caracteres e identifica la actividad en las pantallas del programa. El nombre corto no tiene que ser único.
- **Tipo**—Seleccione una de las siguientes tres opciones:
  - **Trabajo inmediato**—Actividades CTI que utilizan objetivos de servicio de Workforce Management para pronósticos y adherencia.
  - **Trabajo pospuesto**—Actividades acumuladas, como e-mail, que utilizan cálculos especiales de pronóstico.
  - **Trabajo de personal fijo**—Actividades no-CTI que no utilizan objetivos de servicio de Workforce Management.
- **Conjunto de actividades**—Si esta actividad es parte de un Conjunto de actividades, este campo se llenará automáticamente con el nombre del conjunto de actividades.
- **Máximo de usuarios simultáneos**—Ingrese un valor que represente el número máximo de agentes o personal que puede trabajar simultáneamente en esta actividad.
- **Nivel mínimo de personal**—Ingrese un valor para el porcentaje mínimo de agentes o el número mínimo de agentes requerido para esta actividad y seleccione el botón de opción adecuado: **Porcentaje** o **Agentes**.

En la sección **Horas de operación**:

- **Campos De lunes a domingo**—Ingrese horas de inicio y de finalización.
- **Casilla de verificación Día siguiente**—Marque o desmarque para cada día, según sea necesario. Marque la casilla de verificación para los días en los cuales las horas de operación se extienden hasta el siguiente día.
- **Casilla de verificación Cerrado**—Marque o desmarque para cada día, según sea necesario. Marque la casilla de verificación para los días en los que el centro de contacto está cerrado. Una vez marcada, las horas de inicio y finalización para ese día se desactivan y no pueden modificarse. Deje la casilla de verificación desmarcada si el centro de contacto está abierto ese día.
- **Iconos Copiar/Pegar**—Haga clic para copiar y pegar las horas de inicio y finalización y la configuración de día siguiente de un día a otro día.

## Propiedad de la actividad de múltiples centros

El panel **Propiedades** se abre cuando selecciona una unidad de negocio y agrega una actividad de múltiples centros. Las propiedades en las siguientes secciones tienen las mismas descripciones que las anteriores.

En la sección Propiedades de las actividades de múltiples centros:

- **Nombre** (debe ser único dentro de la unidad de negocio).
- **Tipo**

En la sección Horas de Operación:

- **Campos** *De lunes a domingo*
- **Casilla de verificación** *Día siguiente*
- **Casilla de verificación** *Cerrado*
- **Iconos** *Copiar/Pegar*