



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

Límites de tiempo libre

Límites de tiempo libre

En el módulo **Calendario**, utilice **Límites de tiempo libre** para controlar el número de agentes que pueden tomar tiempo libre de modo que no afecte negativamente a la capacidad para cumplir los objetivos de servicio. Puede configurar límites de tiempo libre para los agentes que realicen una **actividad** específica, todos los agentes de un equipo o todos los agentes de un centro. También puede:

- Establecer límites para el número máximo o para el porcentaje máximo de agentes que pueden tener tiempo libre en un momento dado.
- Establecer distintos límites de tiempo libre para cada intervalo de tiempo durante el día, para permitir que un mayor número de agentes tomen tiempo libre durante los períodos de trabajo menos intensos.
- Consultar los números y el porcentaje real de agentes que tienen programado tiempo libre y comparar sus límites con los valores reales.
- Establecer límites mínimos de tiempo libre para cada intervalo. Véase **Establecimiento de límites mínimos de tiempo libre** para obtener detalles.

Sugerencia

Se aplican los límites de tiempo libre a todos los tipos de tiempo libre que tienen seleccionado el parámetro **Conteo para los límites de tiempo libre**. No puede establecer límites de tiempo libre por separado para cada tipo de tiempo libre.

Si se borra la marca de la casilla de verificación **Conteo para los límites de tiempo libre** de un tipo de tiempo libre, los límites de tiempo libre no se aplican a ese tipo de tiempo libre.

Después que el Programa maestro se publique, el servicio de Calendario aún permite que los Agentes ingresen límites de tiempo libre. Sin embargo, estos elementos se resuelven automáticamente como **No Programado**, con el Elemento **Razón sin estar en estado Programado porque ya se ha construido un programa diferente para este día**. Asimismo, estos elementos no son verificados frente a los límites de tiempo libre, porque no son programados. Este es un comportamiento normal, puesto que, a menudo, la planificación (del Calendario) se realiza antes de la programación.

Establecimiento de límites de tiempo libre

Utilice este procedimiento para modificar la tabla de límites de tiempo libre de manera manual, o utilice el **asistente para establecer tiempo libre** para establecer estos límites:

1. Seleccione la **ficha** Calendario
2. Seleccione **Límites de tiempo libre** en el **menú** Vistas.

3. Seleccione un centro, una actividad de múltiples centros, un equipo o una actividad en el **árbol de Objetos**. No puede seleccionar una unidad de negocio o un agente individual.
4. Seleccione el período que se mostrará en la tabla: **Año** (predeterminado), **Mes** o **Semana**. La granularidad asociada con el período seleccionado aparece en el cuadro de texto de solo lectura **Granularidad**.
5. Introduzca o seleccione una fecha utilizando el **selector de rango de fechas** de la parte superior de la ventana.
Si selecciona un día que no sea el primer día del período seleccionado, la pantalla muestra el primer día de manera predeterminada. Por ejemplo, si selecciona **Mes** y luego selecciona el 12 de agosto, la pantalla mostrará del 1 al 31 de agosto.
6. Para eliminar la columna de la tabla, borre la marca de la casilla de verificación ubicada al lado del nombre de esa columna.
La tabla muestra los datos actuales del objeto y las fechas que haya seleccionado. Véase la **tabla de límites de tiempo libre** para consultar la explicación de los datos que contiene cada columna.

Sugerencia

El conjunto de columnas se repite siete veces en cada fila. Cada repetición contiene los valores para un día de la semana.

7. Para cada período (representado por una fila), introduzca un valor directamente en la celda **Máx. de agentes** o **% máx.**, o en ambas. Puede copiar y pegar valores de una celda a otra utilizando las funciones estándar de Copiar y Pegar de Windows. Si introduce valores en ambas columnas, WFM aplica el límite inferior.
 - **Sin límites de tiempo libre**— Deje la celda en blanco.
 - **Sin tiempo libre permitido**—Introduzca 0.
 - **Algún tiempo libre permitido**— Introduzca el número o el porcentaje de agentes a quienes se permite tener tiempo libre.

Las celdas con fondo gris no son editables. Esas celdas o están fuera del período seleccionado o contienen valores que WFM genera automáticamente.

Sugerencia

Si seleccionó **Semana** como el período, aparece la fila Mínimo. Esta muestra el límite inferior introducido en una celda. Véase **Establecimiento de límites mínimos de tiempo libre** para saber cómo utilizar esta característica.

8. Si desea establecer valores diferentes para un rango de fechas específico, haga clic en el botón **Establecer valores**, que está ubicado de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Establecer valor** en el menú **Acciones**. Véase el **cuadro de diálogo Establecer valores para** obtener instrucciones sobre cómo utilizar esta característica.
9. Para conservar sus cambios, haga clic en el botón **Guardar**, que está ubicado de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Guardar** en el menú **Acciones**.

Importante

Si el límite de tiempo libre para un día específico se reduce o si los agentes son asignados a otro equipo después de que se programe un período de tiempo libre, es posible que se excedan los límites para un período concreto. En este caso, los agentes retienen el tiempo libre programado o planificado previamente, aunque se excedan los límites.

Tabla Límites de tiempo libre

La tabla **Límites de tiempo libre** muestra filas para cada semana (si el período es **Año o Mes**) o para cada intervalo de 15 minutos (si el período es **Semana**).

Si seleccionó el período **Semana**, la tabla también muestra una fila **Mínimo**, que muestra el valor más bajo establecido en cualquier intervalo durante el día.

Las columnas de esta tabla son:

- **Semana/Intervalo** —Si el período seleccionado es **Año o Mes**, esta columna contiene las fechas de cada semana del período. Si el período es **Semana**, la columna muestra cada intervalo de 15 minutos en un día.
- **Máx. de agentes** —Introduzca un valor entero para el mayor número de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que pueden tener tiempo libre durante el período seleccionado. Este debe ser un número entero, por lo que las fracciones se redondean.
- **% máx.** — Introduzca un valor porcentual para el mayor número de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que pueden tener tiempo libre durante el período seleccionado.
- **% máx. de agentes** —WFM calcula automáticamente, redondeando al número entero más cercano, el número máximo de agentes que pueden tener tiempo libre basándose en el valor porcentual que se haya introducido. Esta columna es de solo lectura.
- **Agentes reales** —El número real de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que tienen programado tiempo libre durante el período seleccionado. Si un programa no está disponible para ese día, los agentes con tiempo libre concedido o preferido también cuentan como Agentes reales con tiempo libre. Esta columna es de solo lectura.
- **% real** —El porcentaje real de agentes en el centro, el equipo o la actividad seleccionados que tienen programado tiempo libre durante el período seleccionado. Esta columna es de solo lectura.

Establecimiento de los límites mínimos de tiempo libre

Para establecer límites mínimos:

1. Seleccione el período **Semana**.
2. Introduzca los límites de tiempo libre en las celdas para cada intervalo.
Por opción predeterminada, la fila **Mínimo** muestra el límite más bajo introducido en cualquiera de las

celdas de una columna.

3. Para establecer el mínimo para varios intervalos al mismo tiempo, introduzca un valor directamente en una de las celdas de la fila **Mínimo**.
Este nuevo valor mínimo se aplica automáticamente a todas las celdas que contengan un límite de tiempo libre más bajo. No afecta a las celdas con límites de tiempo libre más elevados.
El valor mínimo establecido en la vista **Semana** se muestra como el valor **Diario** en las vistas **Año** y **Mes**.

Sugerencia

Aunque la fila **Mínimo** no se puede ver si se selecciona la vista **Mes** o **Año**, al introducir un límite de tiempo libre que sea inferior al mínimo actual en cualquiera de estas vistas, el valor mínimo que se muestra en la vista **Semana** cambia automáticamente.