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

Cambiar estado de preferencia

7/27/2025

Cambiar estado de preferencia

Utilice el módulo Elementos de calendario para cambiar el estado de preferencia, excepción, tiempo libre o solicitud de horas de trabajo (turno y disponibilidad) de un agente antes de publicar el programa.

- Antes de publicar el programa, los valores de configuración de estado real posibles son **Preferido**, **Concedido** y **Rechazado**.
- Después de publicar el programa, los valores de configuración de estado real posibles son **Programado** o **No programado**.

Estados de preferencia

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 primero se elimine 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 más alto rango y que esta preferencia de mas alto rango se elimine luego antes de crear el programa. Si esto ocurre, la preferencia vuelve a su estado original, que puede ser **Concedida** o **Preferida**.
- Una preferencia **Preferida** puede aparecer en el programa si cumple con las restricciones del programa y los valores de optimización que se configuran para su centro.

Dos columnas en el módulo **Elementos de calendario** muestran el estado de la preferencia: Estado solicitado y Estado real. A continuación encontrará una explicación de las dos categorías.

Para cambiar el estado de un elemento que aún no se ha programado:

1. En la columna **Elemento de calendario**, haga clic en el nombre del elemento que desea cambiar.
2. Haga clic en un botón de acción para el nuevo estado del elemento: **Preferir**, **Conceder** o **Rechazar**.
3. Haga clic en **Aceptar**.
   El nuevo estado aparece en las columnas **Estado**.

Importante

El estado puede ser diferente en cada columna y el **Estado real** puede diferir del estado recién asignado. Esto se debe a la forma en la que funcionan las columnas

Estado solicitado y **Estado real**, según se explica a continuación.

Estado solicitado y Estado real

El *Estado solicitado* y el *Estado real* se refieren a las dos maneras en que se guarda cada excepción y cada preferencia.

- El **Estado solicitado** es el estado de la preferencia ingresado por el usuario. Si hay más de una preferencia en un día en particular, cada elemento se guarda en la base de datos con el estado que tenía cuando se ingresó.
- El **Estado real** es el estado tal como lo resolvió WFM. WFM evalúa todas las excepciones y preferencias actuales según sus posiciones en la jerarquía de objetos del calendario. Si un agente tiene múltiples preferencias para un día, el **Estado real** indica la manera en la que fueron resueltas por WFM.

Por ejemplo, si un agente prefiere un tiempo libre de día completo, esa preferencia se guarda en la base de datos como **Preferida**. Si posteriormente se le asigna al agente (**Concedida**) una excepción de reunión para ese día, la excepción prevalece sobre la preferencia. WFM evalúa el conjunto actual de excepciones y preferencias y marca la preferencia de tiempo libre como **Rechazada**. Sin embargo, la base de datos mantiene el estado de la preferencia como Preferida porque, hasta que haya generado un programa, la excepción se puede eliminar. En este caso, la preferencia tendría efecto nuevamente y la preferencia **Estado real** cambiaría a **Preferida**.

Sugerencia

Las asignaciones de patrones de rotación aparecen como **Concedidas** como opción predeterminada y no requieren que se guarde un estado diferente en la base de datos.