



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

Publicación/Extracción de programas

Sumario

- 1 Publicación/Extracción de programas
 - 1.1 Razones para publicar programas
 - 1.2 Publicación en el Programa maestro
 - 1.3 Extracción de un programa de la base de datos de Workforce Management

Publicación/Extracción de programas

Use el asistente de publicación de programas para transferir **escenarios de programa** no publicados (o volver a publicar escenarios de programa ya publicados) al **Programa maestro** de la base de datos de Workforce Management o para extraer la información sobre el Programa maestro a los escenarios de programa.

Las siguientes secciones cubren:

- **Publicación** en la base de datos de WFM.
- **Extracción** de la base de datos de WFM.

Razones para publicar programas

- La publicación representa el hecho de hacer *oficial* un escenario de programa. Únicamente el Programa maestro se considera como programa oficial.
- Mientras no se publique el programa, no será posible calcular ciertos datos de rendimiento, ni datos de adherencia del agente en tiempo real.
- Mientras no se publique el programa, los agentes no podrán verlo en la interfaz cliente de WFM Web para Agentes.

Publicación en el Programa maestro

Antes de ejecutar el asistente de publicación de programas:

- Asigne agentes reales a los intervalos de perfiles de sus escenarios de programa. (Solo los programas de agentes reales se publican en el Programa maestro).
- Ejecute todos los cambios pendientes que desee incluir en el Programa maestro. Los cambios pendientes no ejecutados no serán considerados cuando se publique el escenario.

Para publicar un programa:

1. En la **Tabla Escenarios** de la vista Escenarios de programa, seleccione el escenario que desea publicar. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas **Acciones**. Aparece la pantalla **Seleccionar acción** del Asistente de publicación de programas.
2. Seleccione **Publicar en Programa maestro**, y haga clic en **Siguiente**.
Aparece la pantalla Publicar en Programa maestro
3. En la sección **Publicar fechas**, seleccione la **fecha de inicio** y la **fecha de finalización**. Por defecto, las fechas de inicio y finalización del escenario seleccionado aparecen en estos campos.

4. Si desea repetir el programa en el futuro, seleccione **Publicar en rango de fechas** y luego seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** que desee. La función **Publicar en rango de fechas** le permite publicar el mismo escenario de programa en más de un período de programa. Puede publicar programas rápidamente para llenar un período de tiempo extendido. Sin embargo, tenga en cuenta que:
 - Si la longitud del programa y el período seleccionado que se desean publicar en el nuevo rango de fechas no coinciden exactamente, el asistente copia tantos días como quepan en el nuevo período de rango de fechas. Por ejemplo, si el programa incluye tres semanas y el período **Publicar en rango de fechas** solo incluye dos, el asistente copia solamente las dos primeras semanas del programa. Si el programa incluye dos semanas y el período **Publicar en rango de fechas** incluye cinco, el asistente copia todo el programa dos veces seguidas y, a continuación, copia nuevamente la primera semana para llenar la quinta semana del nuevo rango de fechas.
 - Todos los datos que contenga el escenario de programa se publica exactamente en el nuevo rango de fechas. Todos los elementos del programa, como las excepciones, los recesos para descansar, los recesos para comer y el tiempo libre, también serán transferidos.
5. En la lista **Agentes**, seleccione los agentes que desea publicar en el programa objetivo. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus agentes. Puede seleccionar cualquier número de agentes reales (no perfiles).
6. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Insertar elementos de Calendario excepción concedida, tiempo libre y día libre** para superponer estos elementos en el programa cuando el escenario es publicado en el Programa maestro. Limpie la casilla de verificación para ignorar estos elementos.

Esta opción es útil cuando se desea usar programas de agentes "arreglados". Puede crear un programa de 1-a-6 semanas para uno o más agentes, y luego usar esta característica para copiar el programa más adelante en el futuro. Cuando copie el programa, WFM abonará para Calendario concedido elementos tales como tiempo libre, excepciones, y días libres. WFM puede que no sea capaz de superponer todos los elementos de Calendario concedidos porque pueden entrar en conflicto con los ítems que ya están en el programa. En este caso, recibirá una advertencia sobre los elementos de Calendario que no pudieron ser programados.
7. Opcional: Seleccione la casilla de verificación **Publicar escenario de pronóstico también** para publicar el escenario de pronóstico asociado que seleccionó en la vista Escenarios de programa, para las fechas seleccionadas correspondientes a todas las actividades en el escenario. Si se necesita mayor control sobre la publicación de escenarios de pronóstico, se deberá realizar en la vista de escenarios de pronóstico, en su lugar. El valor predeterminado está vacío (no está seleccionado) y esta casilla de verificación se encuentra ausente si el escenario de programa no está asociado con ningún escenario de pronóstico.
8. Haga clic en **Finalizar**.

Programa maestro de referencia

Después de que se publica un escenario de programa en el Programa maestro, WFM retiene una versión instantánea del Programa maestro para ese momento. Esto se denomina el Programa maestro de referencia. A continuación, después de efectuar cambios al Programa maestro, tales como la adición de excepciones y la cesión de vacaciones, puede comparar la cobertura del programa que se muestra en el Programa maestro actual con la cobertura del programa almacenado en el Maestro de referencia. El **Informe resumido del programa** y la **vista Resumen de programas** presentan la comparación.

El Programa maestro de referencia es creada/actualizada cada vez que se publica algo en el Programa maestro para un rango de fechas determinado. Ejemplo: Suponga que el 25 de mayo publica el escenario de programa del mes de junio en el Programa maestro. Suponga que el 28 de mayo publica el mismo escenario de programa del mes de junio en el Programa maestro. En el

Informe resumido del programa y en la vista Resumen del programa, WFM usa el programa publicado el 28 de mayo como la referencia con la que se compara el programa actual.

Extracción de un programa de la base de datos de Workforce Management

Para transferir datos desde el Programa maestro a un escenario de programa:

1. En la **Tabla Escenarios** de la vista Escenarios de programa, seleccione el escenario al que desea extraer los datos. A continuación, haga clic en el botón **Publicar** de la barra de herramientas **Acciones**. Aparece la pantalla **Seleccionar acción** del Asistente de publicación de programas.
2. Seleccione **Extraer desde Programa maestro** y haga clic en **Siguiente**. Aparece la pantalla **Extraer desde Programa maestro**.
3. En la sección **Fechas**, seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización**. Debe seleccionar fechas que estén dentro del rango de fechas del escenario objetivo.
4. En la lista **Agentes**, seleccione los agentes cuyos programas desea extraer al escenario objetivo. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se pueden expandir para mostrar sus agentes. Puede seleccionar cualquier número de agentes reales (no perfiles).
5. Haga clic en **Finalizar**.

Sugerencia

Los cambios del Programa maestro que estén pendientes no se extraerán al escenario de programa.