

GENESYS

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 patrones de rotación

5/12/2025

Sumario

- 1 Propiedades de patrones de rotación
 - 1.1 Semanas de los patrones de rotación
 - 1.2 Días del patrón de rotación
 - 1.3 Tipos de rotación

Propiedades de patrones de rotación

En el panel **Propiedades de patrones de rotación**, puede agregar, copiar y pegar o eliminar Patrones semanales a/de un Patrón de rotación, mover Patrones semanales hacia arriba o hacia abajo dentro de la lista y establecer diversos parámetros de propiedades por cada día dentro del Patrón semanal.

Consulte las descripciones de control y configuración de los siguientes paneles además del panel Propiedades de Patrones de rotación:

- Panel Patrones semanales
- Panel Actividades de patrón de rotación
- Panel Actividades disponibles
- Panel Turnos
- Panel Reglas semanales

Semanas de los patrones de rotación

Las semanas de los patrones de rotación se muestran en filas separadas para cada nombre de semana, y el número total de semanas se muestra en la esquina inferior derecha del panel **Propiedades**. Los patrones de rotación que contengan un número elevado de semanas (por ejemplo, más de 30) se muestran con rapidez en una página. Puede revisar o editar una semana seleccionando la fila para abrir las propiedades de esa semana, o seleccionar la fila para copiar toda la semana y pegarla en otras semanas. La función de búsqueda genera resultados rápidos y exactos (incluso cuando se usan criterios de búsqueda parciales).

Días del patrón de rotación

Cuando edite o cree Patrones de rotación, puede seleccionar, marcar o copiar la configuración de un solo día y, luego, copiar, transferir o distribuir esta configuración a un solo día o a múltiples días (en otras palabras, copie una vez, pegue múltiples veces). Al seleccionar un día y hacer clic en **Copiar**, se habilita el icono **Pegar**.

Panel Propiedades

Utilice el control de este panel para realizar las siguientes tareas:

Expandir panel	Expande el panel Propiedades para mostrar todas las columnas en una vista.
----------------	---

Agregar semana	Agrega un patrón semanal al patrón de rotación.
📴 Eliminar semana	Elimina el patrón semanal seleccionado del patrón de rotación. Al hacer clic en Eliminar , aparece un cuadro de diálogo Confirmación solicitando que se confirme la eliminación. Haga clic en Sí para continuar o en No para cancelar la eliminación.
👿 Mover semana hacia abajo	Mueve el patrón semanal seleccionado hacia abajo desde su posición original en la lista Patrones semanales.
Subir semana	Mueve el patrón semanal seleccionado hacia arriba desde su posición original en la lista Patrones semanales.
Copiar	Copia el patrón semanal seleccionado. Después de seleccionar el patrón, se habilita el icono Pegar .
Pegar	Pega el patrón semanal (que se seleccionó y se copió).
🙆 Ayuda	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Propiedades .
🔲 Guardar ahora	Guarda los cambios realizados dentro del panel Propiedades .

El panel **Propiedades** se divide en tres secciones. La sección superior contiene dos campos:

- Nombre—El nombre del patrón de rotación.
- Días de la semana—El día de la semana en el que comienza el patrón de rotación.

La sección inferior Patrones semanales, se describen a continuación. Dentro del panel **Patrones** semanales, puede abrir los siguientes paneles haciendo clic en los campos relacionados:

- Haga clic en el campo **Actividades** en cualquier fila de día para abrir el panel Actividades de patrón de rotación.
- Haga clic en el campo **Turnos** en cualquier fila de día para abrir el panel Turnos.
- Haga clic en el Número de la <semana> (por ejemplo, Semana1) para abrir el panel Reglas semanales.

Revisar mensajes de validación

Si realiza cambios que no superan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que incluye una lista de mensajes de error y advertencias. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase **Revisar mensajes de validación**.

Sección Patrones semanales

Este panel tiene las siguientes filas y columnas, que pueden configurarse para cada día de la semana:

Nombre	Nombre del patrón semanal para el día seleccionado.
Día de la semana	Día en que empieza el patrón semanal. (De lunes a domingo)
Descripciones de columna:	
Día	Un día dentro del patrón semanal.
	Reglas que determinan si un día libre se puede asignar para ese día. Las posibles reglas son:
Pogla do día libro	 Día de trabajo—Un turno concedido, cualquier turno concedido o disponibilidad concedida.
Regla de dia libre	 Día libre posible—El día puede ser un día de trabajo o un día libre, dependiendo de cuál proporcione el programa más óptimo.
	• Día libre—El día debe ser un día libre.
Turno	El turno que se asigna para el día seleccionado de la semana. Haga clic en este campo en cualquier día y aparecerá el panel Turnos , que le permitirá elegir entre una lista de turnos existentes. Para una descripción de los controles de este panel, véase el panel Turnos.
Tiempo disponible	Tiempo que el agente está disponible durante el turno para el día seleccionado. En el menú desplegable, elija Utilizar hora del turno u Hora de inicio/finalización . Si elige Hora de inicio/ finalización , las horas que están establecidas en los campos Hora de inicio y Hora de finalización estimada se utilizan ese día.
Hora de inicio	Hora de inicio del turno en el día seleccionado (se utiliza solo si la opción Hora de inicio/ finalización está establecida en el campo Hora disponible para el día seleccionado).
Horas pagadas/Duración	Número de horas (o duración) por las que el agente recibe pago.
Hora de finalización estimada	La hora de finalización estimada del turno en el día seleccionado (se utiliza solo si la opción Hora de inicio/finalización está establecida en el campo Hora disponible para el día seleccionado).
Actividades	Las Actividades que se asignan al agente para este turno o día. Haga clic en el campo de cualquier día y aparecerá el panel Actividades de patrones de rotación , en el que podrá seleccionar Actividades . Para obtener una descripción de los controles de este panel, véase panel Actividades del patrón de rotación.
Número de la <i><semana></semana></i> (<nombre del="" patrón="" semanal="">)</nombre>	La fila muestra el número de la semana (por ejemplo, Semana 1) y el nombre del patrón semanal. Hacer clic en esta fila abre el panel Reglas semanales.

Sección Actividades de patrón de rotación

Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

&Casilla de verificación #168; Sin limitaciones de actividad	Cuando está marcada, todas las actividades especificadas están asignadas. Si no está marcada, sólo las actividades seleccionadas están asignadas al agente para el turno del día seleccionado.
← Aplicar	Mueve las actividades seleccionadas al panel Patrones semanales .
Agregar actividad	Abre el panel Actividades disponibles. Cuando se agrega una actividad, esta se asigna al agente para el turno del día seleccionado. Si está marcada la casilla de verificación Sin limitaciones de actividad , se asignan todas las actividades especificadas.
Eliminar actividad	Elimina las actividades seleccionadas en el panel Actividades de patrón de rotación.
X cerrar	Cierra el panel Actividades de patrón de rotación.
🙆 Ayuda	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Actividades de patrón de rotación .
Q Campo Buscar	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la actividad.
Nombre de la actividad	El nombre de la actividad.

Sección Actividades disponibles

Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

Aplicar	Mueve las actividades seleccionadas hacia el panel Actividades de patrones de rotación .
* Cerrar	Cierra el panel Actividades disponibles.
Ayuda de	Muestra un tema de Ayuda que describe el panel Actividades disponibles .
Q Campo Buscar	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de la actividad.
Nombre de la actividad	Nombre de la actividad.

Panel Turnos

Este panel tiene las siguientes columnas, controles y campos:

Casilla de verificación Cualquier turno disponible	Cuando está marcada, el agente puede trabajar en cualquier turno disponible en el día seleccionado.
--	--

	Si no está marcada, los agentes deben trabajar en el turno asignado en el día seleccionado.
Aplicar	Mueve el turno seleccionado al día seleccionado en el patrón semanal.
* Cerrar	Cierra el panel Turnos .
😣 Ayuda	Aparece un tema de Ayuda para el panel Turnos .
Q Campo Buscar	Le permite introducir un criterio de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un turno específico.
Nombre	Nombre del turno.

Sección Reglas semanales

El panel **Reglas semanales** se muestra cuando hace clic en la fila que contiene el nombre del patrón semanal en el panel **Patrones semanales** del panel **Propiedades**. Incluye los siguientes controles y campos:

Nombre del patrón semanal	El nombre del patrón semanal.
Casilla de verificación Utilizar horas semanales pagadas	Cuando está marcada, los campos Mínimo de horas pagadas y Máximo de horas pagadas están habilitados y se pueden definir ingresando un número de horas mínimo y máximo. Cuando no está marcada, estos campos están inhabilitados.
Mínimo de horas pagadas	Número mínimo de horas definido para este patrón, ingresado con el formato hh:mm. Si se establece esta restricción, WFM programa al agente para que trabaje al menos esta cantidad de horas en esta semana específica del Período de planificación de programa . Los valores válidos son de 00:00 a 168:00. Este valor debe ser menor que o igual al valor Máximo de horas pagadas semanales en cualquier contrato asociado. Debe incluir todos los recesos para descansar y para comer pagados.
Máximo de horas pagadas	Número máximo de horas definidas para este patrón, ingresado con el formato hh:mm. Si se establece esta restricción, WFM programará al agente para que trabaje no más de esta cantidad de horas durante esta semana específica del Período de planificación de programa . Los valores válidos son de 00:01 a 168:00. Este valor debe ser mayor que o igual al valor de Mínimo de horas pagadas semanales en cualquier contrato asociado. Debe incluir todos los recesos para descansar y para comer pagados.

Tipos de rotación

Al combinar los posibles valores de configuración en la sección Patrón semanal, puede crear nueve tipos diferentes de días de rotación:

- 1. **Día libre**—Se debe asignar al agente un día libre en este día.
- 2. **Cualquier turno**—El agente puede recibir cualquier turno o un día libre compatible. De hecho, el patrón de rotación no impone limitaciones en el programa de este día.
- Disponibilidad—El agente puede recibir cualquier turno que esté dentro de la hora de inicio más temprana especificada y tenga la cantidad correcta de horas pagadas. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre.
- 4. Turno flexible—Se debe asignar al agente el turno especificado, pero la hora de inicio y las horas pagadas son flexibles dentro de los límites de la configuración del turno. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre en este día.
- Turno fijo—Se debe asignar al agente el turno especificado con la hora de inicio exacta y el número de horas pagadas que se hayan especificado. El Programador también tiene la opción de asignar un día libre en este día.
- Turno fijo concedido—Se debe asignar al agente el turno especificado con la hora de inicio exacta y el número de horas pagadas que se hayan especificado. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
- Turno flexible concedido—Se debe asignar al agente el turno especificado. La hora de inicio y el número de horas pagadas pueden ser ajustados por el Programador. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
- 8. **Disponibilidad concedida**—Se debe asignar al agente un turno que esté dentro de la hora de inicio más temprana especificada y tenga la cantidad correcta de horas pagadas. El Programador no puede asignar un día libre en este día.
- 9. **Cualquier turno concedido**—Se debe asignar al agente un turno en este día. El Programador no puede asignar un día libre en este día.

Se puede crear un patrón semanal utilizando cualquier combinación de estos tipos de rotación, siempre y cuando la combinación no entre en conflicto con las restricciones de horas pagadas y días de trabajo.

Importante

Para los tipos de **Turno fijo**, el Programador puede asignar un turno más corto que el especificado en la configuración del Patrón de rotación si el agente ha solicitado una cantidad de preferencias para el período de programación. Esto ocurre porque el Programador trata este tipo de rotación como una preferencia.