



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

Parámetros de generación de programa

Parámetros de generación de programa

Utilice la pantalla **Parámetros** del Asistente de generación de programas para seleccionar los parámetros de los centros seleccionados en la pantalla anterior. Cada centro es un nodo en un árbol que se encuentra a la izquierda de la pantalla. Haga clic en el nodo para abrir el árbol y presentar los parámetros de generación del centro. Seleccione un parámetro en el árbol (a la izquierda) y podrá seleccionar, especificar o inhabilitar todas sus opciones a la derecha de la pantalla.

Los parámetros son:

- Sincronización de equipos
- Restricciones de transporte compartido
- Opciones de cumplimiento de preferencias
- Optimizar perfiles
- Asignar perfiles a equipos

Sincronización de equipos

Especifique estos parámetros:

Sincronizar días libres	Seleccione esta casilla de verificación para especificar que es necesario sincronizar los días libres para todos los equipos.
Sincronizar por	Utilice los botones para especificar las combinaciones de sincronización que se aplicarán al generar el programa: <ul style="list-style-type: none">• Sin sincronización adicional• Hora de inicio de turno—Si se selecciona, utilice el control de duración de la Diferencia máxima de hora de inicio para especificar la diferencia máxima entre las horas de inicio de turno dentro del equipo. Utilice el formato HH:MM; donde 02:59 es dos horas y cincuenta y nueve minutos.• Duración pagada• Hora de inicio del turno y duración pagada• Hora de inicio del turno, duración pagada y comidas• Hora de inicio del turno, duración pagada, comidas y recesos

	<ul style="list-style-type: none">• Duración pagada y comidas• Duración pagada, comidas y recesos
Diferencia máxima de hora de inicio	Especifique en formato hh:mm. El rango va desde 0 (cero) hasta 23:59.
Aplicar restricciones únicamente a los mismos contratos dentro del equipo	Seleccione esta casilla de verificación para especificar que, al sincronizar equipos, WFM debe tomar en cuenta la información configurada sobre contratos durante la creación del programa. Por defecto, esta casilla de verificación está desmarcada.

Sugerencia

La sincronización se aplica a todos los equipos en el centro seleccionado.

Restricciones de transporte compartido

Sugerencia

El Transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—bus, viaje compartido, transporte común, autoestop y transporte a solicitud, por ejemplo. Consulte [Wikipedia](#) para obtener más detalles.

Si se seleccionó **Restricciones de transporte compartido** en el [cuadro de diálogo Seleccionar centros \(y Opciones de generación\)](#), se habilitará dicha opción y se inhabilitará la **Sincronización de equipos** (las restricciones de equipos y de grupos de transporte compartido se excluyen entre sí). Escriba, o utilice los controles de número, para especificar la desviación máxima entre los inicios y finales de turnos. Se puede especificar cualquier valor entre 1 minuto y 23 horas, 59 minutos; los valores más prácticos serán inferiores a 30 minutos.

Importante

Los participantes en un grupo de transporte compartido pueden trabajar en turnos que comienzan y terminan en diferentes momentos; sin embargo, no se deben desviar demasiado, o el grupo de transporte compartido será poco práctico. Se está especificando la desviación máxima posible en el programa de cada participante en el mismo grupo de transporte compartido.

Opciones de cumplimiento de preferencias

El parámetro **Fuerza Máxima de Cumplimiento de Preferencia** optimiza el número de perfiles para el centro seleccionado. Para obtener más información, consulte [Cómo funciona la relación de cumplimiento de preferencias](#).

Seleccione este parámetro para:

- Tratar todas las preferencias con estado preferido como concedido.
- Resolver todas las preferencias concedidas y serán concedidas.
- Usar el resultado para generar el programa.
- Inhabilitar todas las demás opciones de la página.

Desactivar este parámetro (valor predeterminado) para inhabilitar las opciones indicadas arriba y habilitar las opciones indicadas a continuación.

Establecer prioridades	<p>Especifica cómo WFM Builder favorece las solicitudes de los agentes cuando se está generando el programa. Seleccione un elemento en la lista desplegable:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno no especifica prioridad durante la generación del programa.• Antigüedad favorece los agentes por su fecha de contratación (que se indica en la tabla de la parte inferior de la pantalla Cumplimiento de preferencias).• Rango favorece los agentes por su rango, tal como lo defina un supervisor en la ventana Propiedades de agentes de WFM Configuration Utility (y también se indica en la tabla de la parte inferior de la pantalla Cumplimiento de preferencias).• Antigüedad + Rango favorece agentes primero por Antigüedad, y si eso resulta en un empate, luego se usa el rango como el criterio.
Énfasis	<p>Controla la manera en la que el proceso de generación considera la cobertura de habilidades al asignar prioridades a las preferencias. Seleccione un elemento en la lista desplegable:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno especifica que las preferencias de los agentes se asignan únicamente con base a la antigüedad y/o rango, utilizando los porcentajes asignados a los agentes (tal como se muestra en la columna %). Esta opción tiende a favorecer la optimización de múltiples habilidades por encima del cumplimiento de preferencias.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo especifica que la generación del programa da mayor énfasis al cumplimiento de preferencias sin sacrificar la optimización de múltiples habilidades. • Medio especifica que la generación del programa admite preferencias, si una pérdida en la cobertura de cualquier habilidad es causada solo por una excepción. • Fuerte especifica que la generación del programa no considera la optimización de múltiples habilidades al asignar preferencias. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Se inhabilitará Énfasis si se selecciona Restricciones de equipo en la página del asistente Seleccionar centros (y Opciones de generación).</p> </div>
<p>Cumplimiento</p>	<p>Establece el porcentaje mínimo y máximo de preferencias que cumple la generación del programa. Por ejemplo, si el Mín está establecido en 10% y el Máx en 80%, cada agente tiene por lo menos un 10% de sus preferencias cumplidas, mientras que el rango más alto o la mayoría de los agentes antiguos tiene por lo menos un 80% de sus preferencias cumplidas. Los agentes con posiciones intermedias reciben un porcentaje entre los dos extremos (el porcentaje exacto depende de su lugar en la jerarquía).</p> <p>Introduzca o seleccione los valores Mín(imo) y Máx(imo). El rango es 0—100 y el Mín. debe ser menor que el Máx.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>La generación del programa aplica estos valores porcentuales separadamente a cada tipo de preferencia y satisface todas las preferencias, de ser posible. Por ejemplo, si un agente tiene una relación de cumplimiento de 50% y realiza 20 preferencias de turno y 8 preferencias de días libres sobre un período de 4 semanas, se garantiza que el agente reciba por lo menos 10 turnos y 4 días libres concedidos, a menos que este cumplimiento de preferencias esté prohibido por otras normas laborales.</p> <p>En los casos en que la relación de cumplimiento de preferencias no se puede lograr debido a violaciones de las normas laborales, WFM Web muestra una advertencia que indica que los resultados del programa pueden no ser los que desee. WFM Web intenta satisfacer más que el nivel mínimo de cumplimiento de preferencias, siempre que los resultados no generen un déficit de personal.</p> </div>
<p>Calcular</p>	<p>Reordena la tabla de abajo por la columna de %, la cual posteriormente mostrará la posibilidad calculada de cumplimiento de preferencia de cada agente. (Para mostrar más agentes, puede utilizar la barra de desplazamiento vertical de la tabla).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en Calcular.
<p>Ajustar relación de cumplimiento</p>	<p>Ajusta la relación de cumplimiento de preferencias utilizando los controles ubicados debajo de la tabla.</p>

	<ol style="list-style-type: none">1. En el cuadro de texto Ajustar relación de cumplimiento, ingrese un valor o use las flechas hacia arriba o hacia abajo para modificar el valor mostrado. El rango va desde -100 hasta +100.2. Haga clic en Ajustar. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Sugerencia</p><p>En la columna %, WFM Web agrega su ajuste o lo elimina de las posibilidades de cumplimiento de preferencias de todos los agentes. Sin embargo, no incrementa la relación de cumplimiento de cualquier agente por encima de 100% ni la reduce por debajo de 0%.</p></div>
--	--

Cómo funciona la relación de cumplimiento de preferencias

La relación de cumplimiento de preferencias modifica el impacto de los valores de configuración de las prioridades de los agentes.

- La funcionalidad de cumplimiento de preferencia solo se aplica a los elementos de calendario que un agente puede solicitar (Turno, Día Libre y Disponibilidad). Asimismo, un supervisor puede insertar estos elementos en el calendario. Cualquier otro elemento de calendario preferido (como Excepciones, Tiempo libre, Horas laborales) no son llenados; permanecen en estado Preferido incluso si el 100% del cumplimiento es definido.
- Si establece la relación en un valor superior a 0, las posibilidades de cada agente de cumplir sus preferencias se incrementa en cualquier valor que introduzca, hasta el porcentaje máximo que estableció para la opción **Máx.**
- Si establece la relación en un valor inferior a 0, la relación de cumplimiento de preferencias de cada agente se reduce en cualquier valor que introduzca, hasta el porcentaje mínimo que ajustó para la opción **Mín.**

Sugerencia

La relación de cumplimiento de preferencias no puede superar los porcentajes **Mín** y **Máx** establecidos en **Opciones de cumplimiento de preferencias**. Por ejemplo, si el **Máx** se establece en 80% y la relación de cumplimiento de preferencias se establece en 100 (cumplimiento máximo de preferencias), todos los agentes alcanzarán el 80%. Si el **Máx** se establece en 80% y el **Mín** en 10% y la relación de cumplimiento de preferencias se establece en -30 (favoreciendo la optimización), los agentes que están en un 80% descienden a un 50%; los agentes que están en un 40% descienden a un 10% y todos los agentes con prioridades inferiores a 40% descienden también a un 10%.

Optimizar perfiles

La cuadrícula presenta todos los perfiles para el centro seleccionado. Estos son los perfiles que se basan en los perfiles configurados, no en los perfiles que se basan en los agentes. Las columnas de esta cuadrícula son:

Perfil	Nombres de perfil.
Mín.	Número mínimo de perfiles que WFM puede utilizar al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número de 0 a 9999. Este valor es editable y debe ser menor que el valor de Máx.
Máx.	Número máximo de perfiles que WFM puede utilizar al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número del 1 al 9999. Este valor es editable y debe ser mayor que el valor de Mín.
Existente	Número de perfiles reales ya presentes en el escenario de programación seleccionado.
Relación de crecimiento	El valor de la relación de crecimiento actual que WFM puede utilizar para un perfil determinado al generar el programa. Rango: Vacío (valor predeterminado) o cualquier número del 1 al 9999. Este campo se puede editar.

Para alcanzar los objetivos específicos para la optimización de los perfiles, deben considerarse los siguientes parámetros válidos:

1. Los perfiles se excluyen de la optimización cuando ninguno de los siguientes pasos se especifica: perfiles mínimos, perfiles máximos o relación de crecimiento. Los perfiles deben estar vacíos.
2. Los perfiles con un número fijo de agentes deben tener los perfiles mínimos = perfiles máximos con ambos valores mayores que 0. No requieren de optimización, la relación de crecimiento no es aplicable y los campos de la relación de crecimiento deben estar vacíos.
3. Los perfiles se incluyen en la optimización cuando los valores mínimo y máximo se especifican mediante las siguientes reglas: los perfiles mínimos deben ser > 0 o $=0$, los perfiles máximos deben ser > 0 y los perfiles máximos deben ser $<$ perfiles máximos.
 - a. La tasa de crecimiento se especifica—Todos los perfiles que participan en la optimización de perfiles deben tener una relación de crecimiento específica > 0 (0 no es un valor válido para la relación de crecimiento).
 - b. Relación de crecimiento no especificada—Debe estar vacío para todos los perfiles.

Importante

- No puede tener perfiles con tasa de crecimiento y sin tasa de crecimiento en la misma programación. Debe especificarse la tasa de crecimiento para todos los perfiles que se

están optimizando ([consulte 3a](#)) o ninguno ([consulte 3b](#)). La única excepción está en la [línea 1 \(arriba\)](#), donde los perfiles están excluidos de la optimización por completo.

Si los perfiles mínimos = 0 esto no quiere decir que el valor no se especificó. 0 es un valor válido para los perfiles mínimos.

Controles

Estos controles se encuentran en la parte inferior del panel **Optimizar perfiles**:

Relación de crecimiento total	Total de todas las filas de la columna de cuadrícula Relación de crecimiento (%) . No se puede editar.
Casilla de verificación Mostrar perfiles configurados	Seleccione para limitar el filtro de la cuadrícula para mostrar solo los perfiles que tienen parámetros Mín. y Máx. especificados. Predeterminado: en blanco.
Casilla de verificación Mostrar perfiles existentes	Seleccione para limitar el filtro de la cuadrícula para mostrar solo los perfiles que ya están presentes en el escenario de programación seleccionado. La columna de cuadrícula Existente no puede contener 0 (cero). Predeterminado: en blanco.
Campo Valor umbral de escasez de personal (%)	Introduzca el valor umbral de escasez de personal que WFM debe utilizar al generar el programa. Rango: De 0 (no hay escasez de personal) a 100 (escasez total de personal). Predeterminado: 20.

Asignar perfiles a equipos

- Seleccione **Utilizar relleno de equipos existentes** para habilitar este parámetro.
- Introduzca un número en el campo **Tamaño del equipo**.

El escenario de programa que el usuario está generando contiene perfiles y no agentes reales en el [centro seleccionado](#). El usuario puede asignar los perfiles que se utilizarán para volver a llenar los equipos que así lo requieran.

La cuadrícula presenta todos los equipos sin perfil en el escenario seleccionado. Para cada equipo, se

puede seleccionar el perfil que debe utilizarse para llenar de nuevo el equipo. La cuadrícula tiene las siguientes columnas:

Equipo	Nombre del equipo.
Perfil	Una lista desplegable de las posibles opciones de perfil: <ul style="list-style-type: none">• Ninguno (valor predeterminado)• Una lista de los perfiles que corresponden al valor de Máx en la página Optimizar perfiles.

Haga clic en **Terminar** para aplicar las opciones y comenzar la generación.