



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

Programas

Programas

Obtenga una descripción del módulo de programa y temas relacionados en las siguientes secciones:

- [Usar el módulo Programa](#)
- [Seguridad de los programas](#)
- [Acerca de la programación](#)
- [Programación de perfiles: Crear programas sin agentes](#)
- [Usar la vista Escenarios del programa](#)
- [Usar otras vistas de Escenarios](#)
- [Usar las vistas de Programa maestro](#)
- [Cambios de programa pendientes](#)
- [Aprobar cambios pendientes](#)

Antes de crear un programa, debe:

1. [Configurar escenarios de pronóstico.](#)
2. [Crear](#), generar y [publicar](#) un pronóstico de personal para cada actividad que desea programar.

Sugerencia

Un escenario de pronóstico individual puede contener pronósticos para múltiples actividades.

Puede crear un programa antes de publicar un pronóstico, pero muchas de las funciones del programa (como la cobertura) no estarán disponibles.

Usar el módulo Programa

El módulo **Programa** muestra información sobre los programas de los agentes en diferentes tablas y gráficos.

Utilice las vistas de **Programa** para:

- Crear [escenarios de programa](#), incluyendo [escenarios de perfiles](#), los cuales pueden ser usados para [Programa de ofertas](#).
- [Generar](#) el **Programa**.
- [Publicar](#) escenarios de programa en, y extraerlos de, el [Programa maestro](#).

- Ver programas semanales y diarios para [sus escenarios](#) y el **Programa maestro**.
- Evaluar la cobertura del programa para sus escenarios y el **Programa maestro**.
- Revisar programas según lo requieran las circunstancias.
- Cree, vea, edite, elimine y ejecute [cambios pendientes en programas](#).
- Asigne agentes a [programas de perfiles](#), si su escenario los incluye.

Seguridad de los programas

Es posible tener acceso completo a todas las partes del módulo de **Programa**, o puede tener acceso limitado, dependiendo de los valores de configuración asignados a su Función de seguridad. Ver [Funciones](#).

Si no tiene autorización de acceso a ciertas funciones de programas, esa funcionalidad queda inhabilitada.

Acerca de la programación

El módulo **Programa** le ayuda a emplear su personal de la manera más eficiente, al permitirle ajustar los programas en tiempo real cuando cambia la carga de trabajo o la disponibilidad de los agentes. El módulo **Programa** genera programas óptimos basándose en agentes reales, al incorporar sus excepciones y preferencias al proceso de programación.

Workforce Management genera programas óptimos dentro de las restricciones de negocio de un centro.

Las restricciones incluyen:

- Recursos disponibles con las habilidades requeridas.
- Necesidades del nivel de servicio.
- Contratos de empleo y políticas de negocio.
- Preferencias de agentes.

Programación de perfiles: Crear programas sin agentes

La programación basada en perfiles permite modelar los resultados del programa sin tener agentes reales.

Puede crear programas basados en perfiles –definidos por el usuario y luego asignar agentes a los programas resultantes; o puede crear programas utilizando una combinación de agentes reales y

perfiles de agente.

Utilice la programación basada en perfiles cada vez que desee crear un programa antes de contratar realmente a los agentes.

1. Use WFM para definir perfiles, que constan de las reglas de trabajo del contrato y un conjunto de habilidades.
2. Utilice el módulo **Programa** para crear programas, aplicando los perfiles apropiados para el tipo de trabajo y para los empleados previstos.
3. Asigne agentes recién contratados a los intervalos vacantes en los programas basados en perfiles.

Sugerencia

Debe asignar agentes reales a los intervalos del programa basado en perfiles para poder publicar esos intervalos en el **Programa maestro**.

Uso de la vista Escenarios del programa

La **vista Escenarios** le permite abrir escenarios existentes y trabajar con ellos. Además, permite crear, editar o eliminar escenarios de programa, así como publicarlos en el **Programa maestro**.

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. Seleccione **Programa** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Programa** de la barra de herramientas.

Uso de Otras Vistas de Escenarios

Cuando abre un escenario, el nombre del escenario se convierte en un menú de la barra de herramientas y en un elemento en el menú Programa. Las siguientes vistas aparecerán en ese menú: **Cobertura**, **Semanal**, **De un día**, **Agente extendido**, **Perfiles/Ofertas**, **Resumen** y **Totales de Grupos de Estados**.

Para abrir una vista para ese escenario, selecciónela del menú **<scenario_name>**.

Al abrir escenarios adicionales, se suman sus nombres al menú **Programa**. Utilice el menú **Programa** para cambiar entre los diversos escenarios abiertos.

Para eliminar vistas de un escenario de las listas que se muestran, cierre ese escenario.

Uso de las vistas de Programa maestro

Si tiene derechos de acceso al **Programa maestro**, a continuación, puede seleccionar **Programa maestro** en el menú Programa. **El Programa maestro** se convierte en un menú de la barra de herramientas, en el que puede seleccionar cualquiera de las siguientes vistas del **Programa maestro**: **Cobertura**, **Semanal**, **De un día**, **Agente extendido**, **Resumen**, **Totales de Grupos de Estados** y **Requisito de horas extras**. La vista **Aprobación de cambios** solo se mostrará si tiene autorización de acceso a **Aprobar cambios** en WFM Web.

Para abrir una de estas vistas de **Programa maestro**, selecciónela en el menú.

Cambios de programa pendientes

Si no tiene autorización de seguridad para **Aprobar cambios**, cualquier edición que efectúe en un escenario de programa o en el **Programa maestro** se introducirán como pendientes. Es decir, son visibles solo para usted y no aparecen en la versión públicamente visible del escenario de programa o el **Programa maestro** hasta que un usuario que tenga permiso para **Aprobar cambios en el programa maestro** los revise y los **apruebe**.

- Si publica un escenario de programa en el **Programa maestro**, los cambios pendientes no se publican.
- Si extrae datos del **Programa maestro** y los incorpora a un escenario, los cambios pendientes no aparecen en el escenario.

Aprobación de cambios pendientes

Existen varias maneras de ver, aprobar o rechazar cambios pendientes en los programas. Si los cambios pendientes fueron realizados por otro usuario, usted podrá utilizar:

- La vista **Aprobación de cambios del programa maestro**.

Si los cambios pendientes fueron incorporados por usted, podrá utilizar:

- La vista **Aprobación de cambios del programa maestro**.
- El **Asistente de ejecución/reversión múltiple**.
- Los comandos **Ejecutar** y **Revertir** de los menús de acceso directo en la vista **De un día de escenario de programa** y la vista **Programa maestro de un día**.
- La función de ejecución automática del **Asistente de inserción múltiple** y el **Asistente de eliminación múltiple**.