



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

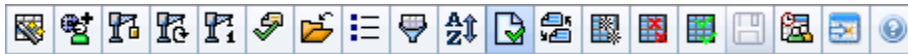
Vista Escenario de un día

Sumario

- 1 Vista Escenario de un día
 - 1.1 Presentación de la Vista de un día
 - 1.2 Ajustar el huso horario
 - 1.3 Uso de la cuadrícula
 - 1.4 Personalización de la cuadrícula
 - 1.5 Buscar un agente
 - 1.6 Barra de Herramientas: Modificación de los programas de múltiples agentes
 - 1.7 Pantalla Datos de rendimiento

Vista Escenario de un día

La vista **De un día** se utiliza para gestionar los detalles del programa en relación con los agentes y perfiles, para un escenario seleccionado en un día específico. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Si seleccionó la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento** en la ficha **rendimiento** del cuadro de diálogo **Opciones**, esta ventana también muestra los datos de rendimiento en un gráfico. Si desmarcó la casilla de verificación **Vista de día completo**, los datos también se mostrarán en una tabla.

En esta sección, puede modificar los elementos de programa de cada agente o perfil y puede insertar elementos de programa para múltiples agentes y/o perfiles. Las secciones y vínculos siguientes contienen estos temas:

- [Presentación de la vista De un día](#)
- [Ajustar el huso horario](#)
- [Utilizar la cuadrícula Programa de un día](#)
- [Personalizar la cuadrícula Programa de un día](#)
- [Modificación de los programas de múltiples agentes](#)
- [Modificar los programas de agentes individuales](#)
- [Buscar un agente específico](#)
- [Ver datos de rendimiento](#)

Presentación de la Vista de un día

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**.
Se muestra la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** .
El nombre del escenario aparece en la barra de herramientas, como un menú.

Para mostrar la vista **De un día** del escenario abierto:

1. En el menú nombre_escenario de la barra de herramientas, seleccione **De un día**.

- En el **panel Objetos**, seleccione el/los elemento(s) apropiado(s) en el árbol **Agentes** (arriba) o el árbol **Actividades** (abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol el/los elemento(s) que coinciden.

Sugerencia

Un objetivo de rendimiento predeterminado está seleccionado para la vista de programa **De un día**. Para cambiar esa selección, véase **Objetivo de datos de rendimiento**.

- Haga clic en **Obtener datos** para mostrar el gráfico **Rendimiento de un día** (si ha optado para verlo) y la cuadrícula de programa.

Ajustar el huso horario

En este menú desplegable en la parte superior derecha de la vista, seleccione el **Huso horario** que WFM debe utilizar para mostrar los datos en los gráficos y en las tablas para esta vista.

Uso de la cuadrícula

La vista **De un día** incluye una cuadrícula con una fila por agente, así como los siguientes campos y controles. Puede ordenar por columnas por ejemplo, centro, equipo, contrato, agente, transporte compartido, horas extras, horas pagadas, total de horas y hora de inicio haciendo clic en el encabezado de esa columna.

Pantalla <i>Agentes programados</i>	Este indicador señala el número de agentes mostrados (según la selección que haya efectuado en el árbol Objetos).
Pantalla <i>Programas editados</i>	Este indicador muestra el número de agentes cuyos programas ha editado en esta vista, pero que no ha guardado aún.
Casilla de verificación <i>Vista de día completo</i>	Seleccione la casilla de verificación Vista de día completo para que la cuadrícula De un día muestre todo el día. Si desactiva esta casilla de verificación, la cuadrícula muestra una vista más detallada.
Fecha: <i>selectores</i>	Estos controles son selectores de fecha estándar.
! <i>columna de mensajes & advertencias</i>	Esta columna contiene iconos que proporcionan información sobre los programas de agentes. - Un icono de lápiz verde indica los elementos de programa que ha cambiado pero que no ha guardado aún. - Un icono de lápiz rojo indica un elemento que

	generó un error. (las condiciones de error son más graves que las condiciones de advertencia). - Un icono de lápiz gris claro indica que el día del agente se editó después de la programación o la reprogramación. - Un icono de intercambiar indica que el día del agente fue asignado por canje o intercambio. - Un icono amarillo indica un elemento que generó una advertencia y que usted seleccionó la opción Corregir después. - Aparecerá un icono en forma de triángulo rojo invertido si hay cambios pendientes aún no ejecutados para el escenario. - Aparecen un icono y una casilla de verificación roja para cada día de programa que contiene un elemento del calendario concedido (si la opción Mostrar agentes con patrón de rotación programado y concedido o cualquier otra preferencia de calendario se selecciona en el cuadro de diálogo Opciones). Haga doble clic en un icono amarillo o rojo para revisar los detalles de los mensajes y proteger los elementos aún no guardados.
Columna Centro	Esta columna indica el centro asignado de cada agente.
Columna Equipo	Esta columna indica el equipo asignado a cada agente.
Columna Contrato	Esta columna indica el contrato asignado de cada agente. El icono de contrato  se muestra en la columna.
Columna Agente	Esta columna indica el nombre de cada agente.
Columna Transporte compartido	Si se muestra (utilizando el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la membresía de cada agente al Grupo de transporte compartido en el día seleccionado.
Columna Horas extras	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), esta columna indica la duración de las horas extras para cada agente del día seleccionado.
Columna Horas pagadas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se pueden ver las horas pagadas de cada agente para el día seleccionado.
Columna Total de horas	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver el total de horas de cada agente para el día seleccionado.

Columna <i>Hora de inicio</i>	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), en esta columna se puede ver la hora en que cada agente inicia su trabajo para el día seleccionado.
 Icono (Detalles del programa accesible)	Si se muestra (mediante el cuadro de diálogo Opciones), puede hacer clic en este icono para mostrar el cuadro de diálogo Detalles del programa accesible que simplifica y organiza los comandos para usuarios con deficiencias visuales y los lectores de pantallas que utilizan.
* Columna <i>(Nota)</i>	Si se muestra esta columna (usando el cuadro de diálogo Opciones), un asterisco (*) indica que un comentario o información adicional se guardó para el día indicado del agente y de programa. Haga doble clic en una celda de la columna para ver o editar la nota .
Columnas <i>[Intervalos]</i>	Estas columnas indican los elementos de programa de un agente en cada intervalo. Para ver la información con más detalle, desmarque la casilla de verificación Vista de día completo y/o cambie el tamaño de las columnas . Para realizar cambios en el programa de un agente a la vez, haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de tiempo que desee modificar y, a continuación, seleccione el comando en el menú de accesos directos. Véase Modificar programas de un agente individual para obtener instrucciones y explicaciones.
[Barra de desplazamiento horizontal]	Aparece debajo de la tabla cuando algunos intervalos de tiempo quedan fuera de la pantalla al desactivar la casilla de verificación Vista de día completo . Desplácela a la derecha para mostrar intervalos posteriores.
Leyenda	Indica el tipo de elemento de programa concreto que representa cada barra de color.
Campo <i>Detalles</i>	Cuando se hace clic en la fila de un agente, este campo muestra una lista de las actividades programadas del agente durante el día seleccionado. Muestra sólo lo que cabe en una línea: no aparece información adicional.

Personalización de la cuadrícula

Cambie el tamaño de algunas columnas a la izquierda de la tabla para mostrar más intervalos. Para obtener detalles, véase **Introducción inicial**.

Buscar un agente

Para buscar un agente específico en la vista **Escenarios de un día**:

1. Utilice el cuadro de diálogo **Buscar agente** para buscar agentes determinados en la tabla. Para abrirlo, seleccione **Buscar** en el menú **Editar** o presione [Ctrl] + F.
Se abrirá el cuadro de diálogo **Buscar agente**.
2. Buscar por nombre o apellido. Ingrese el nombre o parte del nombre del agente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
La vista **De un día** muestra turnos para mostrar la fila de la tabla del agente seleccionado.

Barra de Herramientas: Modificación de los programas de múltiples agentes

Puede usar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**) para modificar los programas de múltiples agentes a la vez, para personalizar aun más la **tabla** que se muestra, o para modificar el escenario seleccionado:

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar o eliminar actividades y agentes para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , donde puede generar un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede regenerar programas de agentes, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya modificado desde la última generación/regeneración.
	Regenerar programa de un día	Abre el Asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el programa

Icono	Nombre	Descripción
		de un día para un día concreto o un período de tiempo específico para un centro, equipo o agente.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene una lista de las advertencias de programa que el servidor devuelve para un centro seleccionado.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones . Le permite personalizar la vista, incluyendo la posibilidad de mostrar la disponibilidad del agente, la posibilidad de usar una visualización de 24 horas o de 36 horas, la posibilidad de mostrar los datos de rendimiento y mostrar u ocultar las columnas Nombre del centro, Transporte compartido, Horas extras, Horas pagadas, Total de horas, Hora de inicio y Comentario .
	Filtrar	Le permite filtrar la información que se mostrará del programa.
	Ordenar	Le permite ordenar la tabla.
	Ejecutar automáticamente	El botón Ejecutar automáticamente de la barra de herramientas activa y desactiva la función de ejecución automática. La función también se activa y desactiva al seleccionar Ejecutar automáticamente en el menú Acciones . Si está activado, los cambios se aplican inmediatamente al escenario. Si está desactivado, los cambios tienen el estado pendiente y se pueden ejecutar/aprobar antes de ser incorporados a la versión del escenario de programa disponible para el público.
	Intercambiar	Le permite intercambiar los programas de dos agentes.
	Inserción múltiple	Abre el Asistente de inserción múltiple que le permite insertar

Icono	Nombre	Descripción
		recesos para descansar, recesos para comer, excepciones, días libres, días de vacaciones, turnos, tiempo marcado y conjuntos de trabajo para varios agentes o equipos.
	Eliminación múltiple	Abre el Asistente de eliminación múltiple , lo que permite eliminar varios elementos del escenario a la vez.
	Ejecución/reversión múltiple	Abre el Asistente de ejecución/reversión múltiple , lo que permite insertar cambios pendientes (cambios ingresados cuando la función ejecución automática estaba desactivada) en el escenario de programa o eliminarlos y devolver el escenario a sus valores de configuración anteriores.
	Guardar	Guarda los cambios que se hayan realizado en el escenario actual. (Si el servidor no puede guardar todos los cambios, los iconos rojo y amarillo en la primera columna de la cuadrícula indican los agentes para los que debe corregir errores o reconocer advertencias.
	Programador de reuniones	Abre el Programador de reuniones , que le permite programar reuniones para escenarios ya generados para agentes seleccionados.
	Mover al día actual	También conocido como el botón <i>Hoy</i> . Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.

Sugerencia

- Para realizar simultáneamente cambios programados detallados para un agente (como insertar, editar o eliminar elementos del programa del agente), consulte **Modificar los programas de agentes individuales**.
- Si realiza cambios de programa en la vista **De un día** y no hace clic en **Guardar**, el programa le solicitará guardar sus cambios cuando seleccione un módulo o vista diferente, o cuando ejecute ciertos asistentes o ventanas secundarias.

- Si se cambia la hora de inicio del turno o la hora de finalización del turno de un agente que pertenece a un grupo de transporte compartido, aparecerá un mensaje de advertencia cuando se guarden los cambios.

Pantalla Datos de rendimiento

Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar datos de rendimiento** en la ficha **Rendimiento** del **cuadro de diálogo Opciones**, se agrega un gráfico y una tabla a la pantalla **Escenario de un día**.

Sugerencia

La tabla aparece solo si se desmarcó la casilla de verificación de **Vista de día completo**.

Para configurar las vistas de datos de rendimiento:

1. Seleccione un objetivo para los datos de rendimiento haciendo clic en el botón al lado de la etiqueta **Objetivo:**.
La **lista Seleccionar objetivo** que aparece contiene las actividades asociadas con el centro seleccionado en el panel **Objetos**, grupos de actividades y actividades de múltiples centros asociadas con el escenario actual.
2. Seleccione la granularidad en la que se presentarán los datos de rendimiento: **15**, **30**, o **60** minutos.
3. Seleccione el tipo de datos que se mostrará en el gráfico y en la tabla.
La cobertura del programa aparece como una línea roja en el gráfico.
4. Para configurar el gráfico, seleccione un valor de la lista desplegable **Tipo de gráfico**:
 - **Calculado** (predeterminado)
 - **Requerido**
 - **Avanzado** (tanto **Calculado** como **Requerido**)

La tabla muestra siempre los valores para la cobertura del programa y el personal calculado. Puede mostrar cifras adicionales, dependiendo de sus selecciones en la ficha **Rendimiento** del **cuadro de diálogo Opciones**.

Si no utiliza actualizaciones automáticas, haga clic en **Actualizar datos de rendimiento**  para actualizar la vista de datos de rendimiento.
Puede seleccionar **Actualizar automáticamente** en la ficha **Rendimiento** del **cuadro de diálogo Opciones**.

La etiqueta **Múltiples habilidades activadas** aparece en el extremo derecho de **Visualización de**

datos de rendimiento si habilitó la opción SplitMS. Véase también la *Guía del administrador de Workforce Management*.