



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

Secuencias de tareas

7/27/2025

Secuencias de tareas

Las *Secuencias de tareas* definen los períodos de tiempo durante los cuales los agentes pueden trabajar únicamente en un conjunto especificado de tareas configuradas como uno o más **Conjuntos de actividades**. El tiempo que no se incluye en una secuencia de tareas puede comprender cualquier trabajo para el que el agente posee habilidades y que no es parte de ningún **Conjunto de actividades** configurado. Para obtener ejemplos e información más detallada acerca de las secuencias de tareas, consulte la *Guía del administrador de Workforce Management*.

Utilice el panel **Turno > Secuencias de tareas** para **crear**, **editar** o **eliminar** secuencias de tareas o para **asignar** secuencias de tareas al turno.

- Aunque puede crear secuencias de tareas durante la configuración de un turno particular, después que éstas han sido creadas, puede asignar secuencias de tareas a cualquier turno compatible dentro del mismo centro.
- Para ser compatibles, los valores de configuración de las secuencias de tareas no deben entrar en conflicto con los valores de configuración de los recesos para comer.

Las secuencias de tareas son opcionales. Sin embargo, si se definen secuencias de tareas para un turno, el turno debe incluir por lo menos una secuencia de tareas. Seleccione una de las tres opciones de la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas**, como se muestra en la figura abajo.

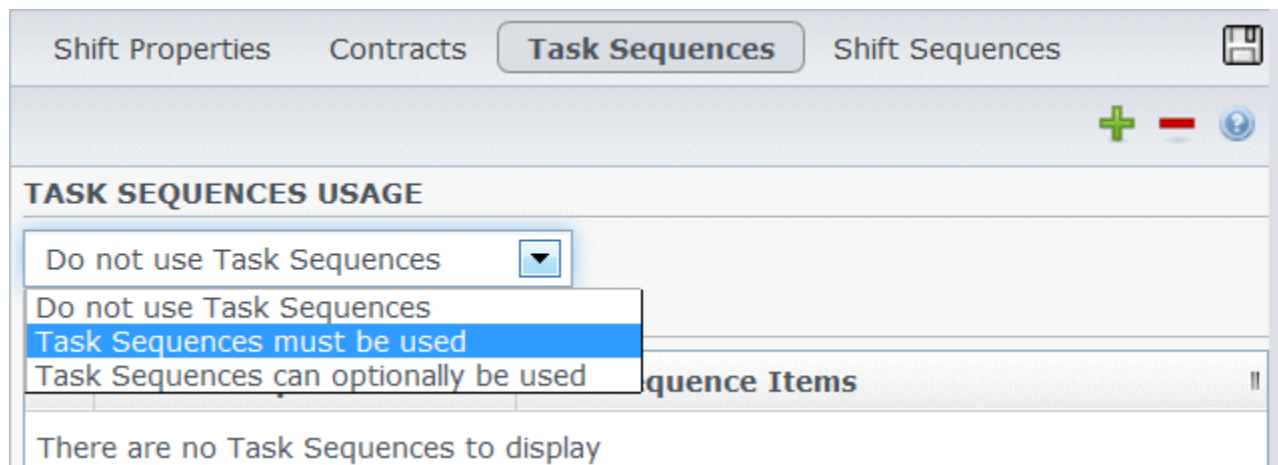


Figura: Valores de configuración del uso de secuencias de tareas

Crear una secuencia de tareas

Para crear una secuencia de tareas:

1. En la parte superior del panel **Propiedades del turno**, seleccione **Secuencias de tareas**.

Se abre el panel **Secuencias de tareas**.

2. Seleccione un valor de configuración de la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas** (véase la figura arriba).
3. Haga clic en **Agregar**  para abrir la ventana **Elementos de secuencia de tareas**. Para obtener información acerca de la configuración de nuevas secuencias de tareas, consulte [Agregar y editar secuencias de tareas](#).

Asignar secuencias de tareas a un turno

Después de haber creado y guardado sus secuencias de tareas, puede asignarlas a un turno. Para asignar una secuencia de tareas a un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno para el que desea aplicar una secuencia de tareas.
2. En la lista desplegable **Utilización de las secuencias de tareas**, elija el uso obligatorio **Secuencias de tareas** o el uso opcional de **Secuencias de tareas**.

Sugerencia

Si elige mantener la configuración predeterminada **No utilizar secuencias de tareas**, no se asignará ninguna.

3. En el panel **Secuencias de tareas**, seleccione una secuencia de tareas.
4. Haga clic en Guardar ahora .

Eliminar una secuencia de tareas de un turno

Para eliminar una secuencia de tareas de un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno del cual desea eliminar una secuencia de tareas.
2. En la lista **Secuencias de tareas**, seleccione la secuencia de tareas.
3. Haga clic en **Eliminar** .