



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 Agent Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Ayuda de Workforce Management 8.5 para Agentes	3
Generalidades	5
Introducción	9
Cómo iniciar y cerrar sesión	11
Uso de ajustes y controles comunes	16
Planificación	19
Ver detalles de su horario	26
Crear propuestas de canje	32
Agregar excepciones a su horario	38
Ver horarios de otros agentes	46
Canjes	53
Ver propuestas y mis canjes	55
Gestión de propuestas de canje para una sola sede	61
Ver la propuesta y los detalles de canje	67
Canje en varias sedes	73
Gestión de propuestas canje en varias sedes	76
Preferencias	82
Ver detalles de las preferencias	87
Gestión de sus preferencias	89
Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad	93
Tiempo libre	100
Ver sus saldos de tiempo libre	105
Ver períodos de oferta de tiempo libre	109
Cómo funcionan las ofertas	113
Gestionar sus solicitudes de tiempo libre	114
Cómo funciona la autoconcesión	120
Ofertas	122
Ver horarios en los escenarios	125
Gestionar las asignaciones de oferta de horario	131
Ofertas de horas extra	135
Configuración	142
Usar el transporte compartido	145
Ver totales de excepciones	152

Ayuda de Workforce Management 8.5 para Agentes

Bienvenido a la Ayuda de Workforce Management (WFM) para Agentes. Utilice esta página para ir directamente a la información que necesita o use el índice para recorrer cada una de las funciones disponibles en la aplicación WFM para Agentes.

Haga un recorrido por la interfaz de usuario de WFM para Agentes.

[Link to video](#)

Vea el video para obtener un vistazo de las funciones y controles de la interfaz de usuario de WFM para Agentes.

Tenga en cuenta que es posible que algunas funciones no estén habilitadas en su centro de contacto.

Introducción

Familiarícese con la interfaz de usuario de WFM para Agentes:

[Cómo iniciar y cerrar sesión](#)

[Opciones de menú y ajustes](#)

[Cambiar la fecha](#)

Horarios y canjes

Vea y ajuste su horario, proponga canjes de horario, vea los horarios de otros agentes:

[Mi planificación](#)

[Detalles de mi planificación](#)

[Otras planificaciones](#)

Disponibilidad y preferencias

Utilice patrones de disponibilidad, agregue preferencias y gestione las solicitudes de tiempo libre:

Ofertas y configuración

Use ofertas de horarios y configure WFM para Agentes.

Patrones de disponibilidad
Cambiar sus preferencias

Solicitar, editar, eliminar y recuperar tiempo libre

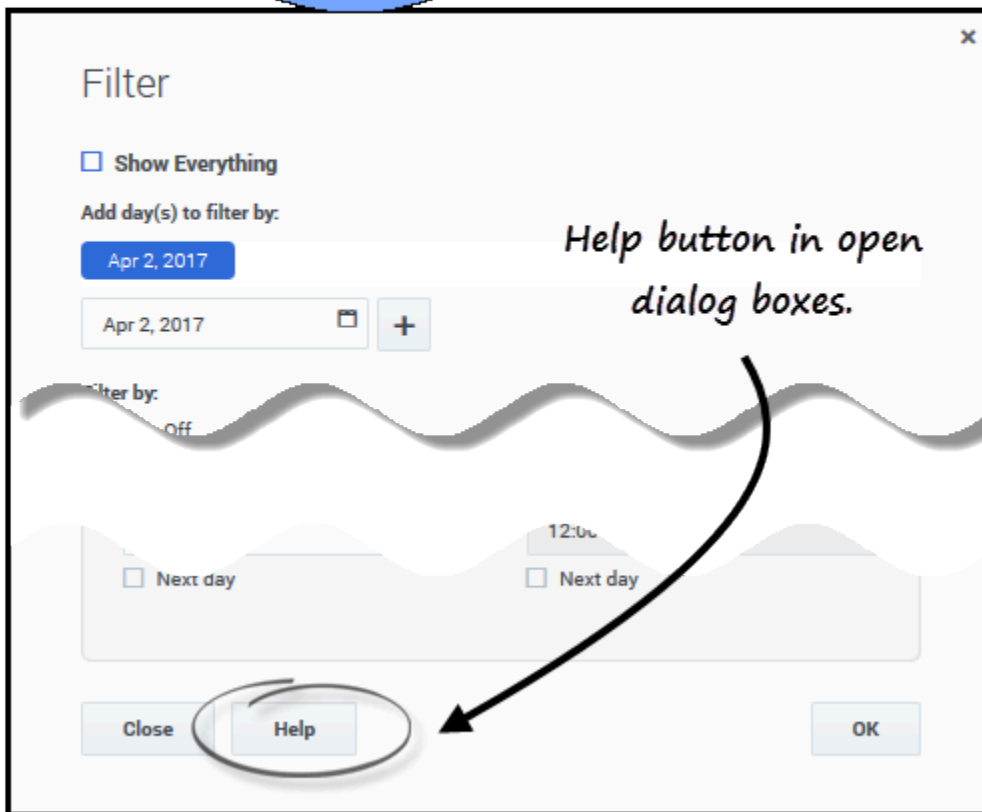
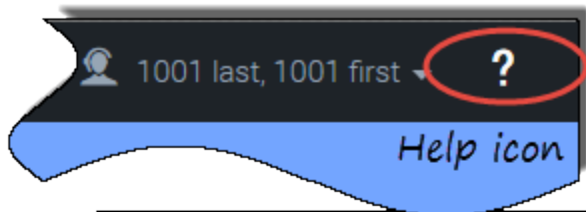
Escenarios de ofertas
Asignaciones de ofertas

Cambiar la información personal
Utilizar el transporte compartido

Generalidades

Utilice esta Ayuda para encontrar toda la información que necesita para conocer las características de la aplicación Workforce Management (WFM) para Agentes y cómo funciona.

Abrir la ayuda del agente



Abra los temas de ayuda contextual al hacer clic en el icono **Ayuda**  situado en la parte superior derecha de la ventana de WFM (similar al que aparece junto a su nombre). Se abre un tema de ayuda

en una ventana separada que describe la ventana que tiene abierta en ese momento.

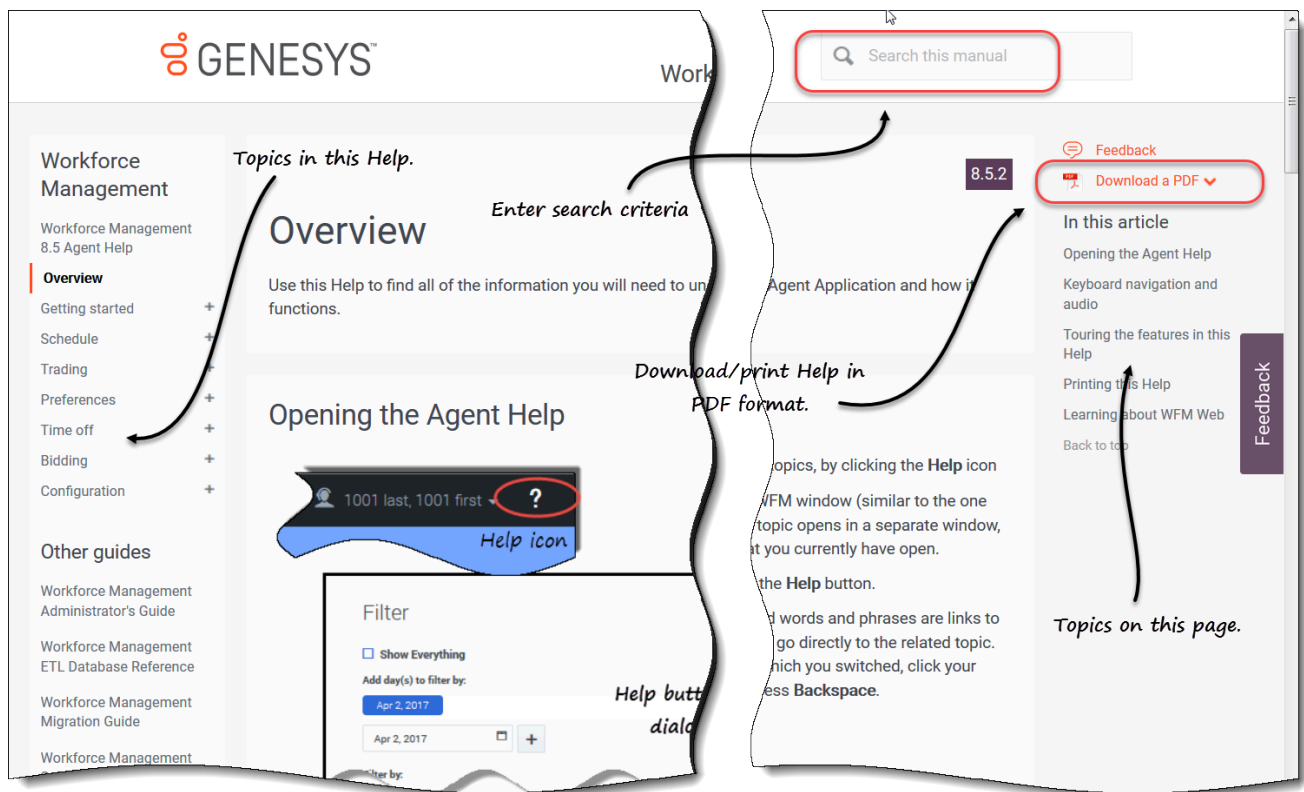
En los cuadros de diálogo abiertos, haga clic en el botón **Ayuda**.

Dentro de los temas de la ayuda, las palabras y frases subrayadas son enlaces que llevan a otros temas. Haga clic en cualquier enlace para ir directamente al tema relacionado. Para volver a un tema anterior, haga clic en el botón **Atrás** de su navegador o pulse **Atrás**.

Navegación por el teclado y audio

En vez de utilizar un ratón para hacer clic en los comandos, puede presionar la tecla **Tab** para mover el foco hacia el comando que desea ejecutar y, a continuación, presionar **Enter** o la **barra espaciadora**.

Recorrido por las funciones de esta Ayuda



Haga clic en cualquier tema del Índice situado en la parte izquierda de la ventana de Ayuda para leer sobre la función correspondiente, o haga clic en los enlaces de **Aprendizaje de WFM Web** para empezar a explorar los temas de ayuda.

Haga clic en los títulos del índice en el lado derecho de la ventana de ayuda para saltar a otros temas

en esta página.

Opcionalmente, si está viendo esta Ayuda en línea, puede generar esta Ayuda en formato PDF. Vea [Imprimir esta ayuda](#).

Para buscar información específica, utilice la función de búsqueda en la parte superior de cualquier página para buscar en la ayuda o para buscar información relacionada en otros documentos.

Imprimir esta ayuda

Utilice este procedimiento si está leyendo la ayuda en línea. Si abre la Ayuda desde la interfaz de WFM, no verá la opción **Descargar un PDF** mencionada en este procedimiento. En ese caso, utilice la función **Imprimir** en su aplicación para imprimir el archivo.

Sugerencia

Si no está seguro de qué aplicación de impresión se utiliza en su centro de contacto, pregunte a su supervisor.

Para imprimir la ayuda, siga estos pasos:

1. En la esquina superior derecha de la página, haga clic en **Descargar un PDF** y seleccione **Descargar este manual** o **Descargar esta página**.
2. Cuando se abra el diálogo, seleccione una de las dos opciones:
 - Haga clic en **Abrir con** para seleccionar la aplicación con la cual desea ver e imprimir la ayuda. **Si elige esta opción, puede guardarla después de abrirla en la aplicación que indique. Se recomienda Adobe Acrobat v9.**
 - Haga clic en **Guardar archivo** para guardar la ayuda en una carpeta en su computadora.
3. Si decide guardarlo, cuando la descarga haya finalizado, navegue hasta la carpeta en la que guardó el archivo .pdf. A continuación, utilice la función **Imprimir** de su aplicación para imprimir el archivo, o abra y vea el archivo en su computadora si no tiene conexión.

Familiarizarse con WFM Web

Para comenzar a familiarizarse con WFM Web, haga clic en uno de los siguientes enlaces:

Tema	Descripción
Introducción	Resume los aspectos básicos del explorador y de WFM Web, incluyendo cómo iniciar y finalizar una sesión, usar los selectores de fecha y cambiar otros

Tema	Descripción
	ajustes.
Planificación	Describe la pantalla de la ventana de Planificación y le permite ver su horario y el de otros agentes.
Canjes	Explica cómo crear, revisar y responder a las propuestas de canje de horarios.
Preferencias	Explica cómo ver, agregar y editar su turno, disponibilidad y preferencias de tiempo libre en WFM Web.
Tiempo libre	Describe la vista de tiempo libre y explica cómo agregar, editar, eliminar y ofertar tiempo libre.
Ofertas	Explica cómo revisar y responder a un escenario de ofertas de horario.
Configuración	Describe su información personal y configuración, el transporte compartido y los totales de las excepciones.

Introducción

Puede utilizar la interfaz de usuario del agente de Workforce Management (WFM) para:

- Ver su horario.
- Ofertar horarios en escenarios de ofertas.
- Ofertar horas extras en ofertas de horas extras.
- Indicar preferencias de horarios.
- Ver el tiempo libre que tiene para cada tipo de tiempo libre.
- Solicitar tiempo libre.
- Ver horarios de otros agentes (si esta función está habilitada en su sede).
- Canjear sus días programados con otros agentes (si esta función está habilitada en su sede).
- Ver y cambiar su configuración personal.

Características de seguridad

La posibilidad de ver los horarios de otros agentes y los suyos depende de cómo su administrador de sistema configuró WFM Web. Sin embargo, otros agentes no pueden establecer preferencias ni solicitar vacaciones en su nombre, ni viceversa.

Para garantizar la seguridad del sistema, WFM Web muestra la **información de marca de tiempo** de la sesión anterior en la interfaz gráfica de usuario la siguiente vez que inicie sesión a través de la interfaz de escritorio para agentes o la interfaz móvil para agentes, y le avisará sobre cualquier uso no autorizado de sus credenciales de inicio de sesión.

Acceso a WFM en sus dispositivos móviles

Puede utilizar su dispositivo móvil para acceder a sus horarios, planificar su tiempo libre y **realizar muchas otras tareas**.

Para acceder a la interfaz de usuario del agente de WFM en sus dispositivos móviles, abra su navegador (Safari en dispositivos iOS o Google Chrome en dispositivos Android) e ingrese la misma URL que utiliza para acceder a la interfaz de usuario del agente en su escritorio. El cliente móvil de WFM para Agentes solo es compatible con la última versión de Safari y Google Chrome.

La resolución *real* de la pantalla del navegador en los dispositivos móviles debe ser de al menos 320 x 550 píxeles. WFM no admite ninguna de las dos dimensiones que sea menor.

Sugerencia

De manera predeterminada, el acceso a WFM en dispositivos móviles no es compatible con todos los centros de contacto. Pregunte a su supervisor sobre la compatibilidad y si hay algún requisito de seguridad adicional específico para su centro de contacto.

En el cliente móvil del agente en su dispositivo móvil puede hacer lo siguiente:

- En la pantalla y los diálogos de **Mi planificación**:
 - Ver los elementos programados y pendientes con la misma configuración de colores que en la interfaz de escritorio
 - Crear propuestas de canje
 - Agregar o revertir excepciones
- En las pantallas y diálogos de **Canjes**:
 - Ver y filtrar una lista de canjes
 - Responder y agregar comentarios a solicitudes de canje
- En las pantallas y diálogos de **Preferencias**:
 - Agregar, editar y eliminar preferencias (turno, disponibilidad, día libre)
- En las pantallas y diálogos de **Tiempo libre**:
 - Agregar, recuperar, eliminar o cancelar solicitudes de tiempo libre
- En las pantallas y diálogos de **Configuración > Mis valores**:
 - Cambiar su configuración personal

Siguientes pasos

Cómo iniciar y cerrar sesión

Marca de tiempo de inicio de sesión

Cambiar la fecha

Expiración de la sesión

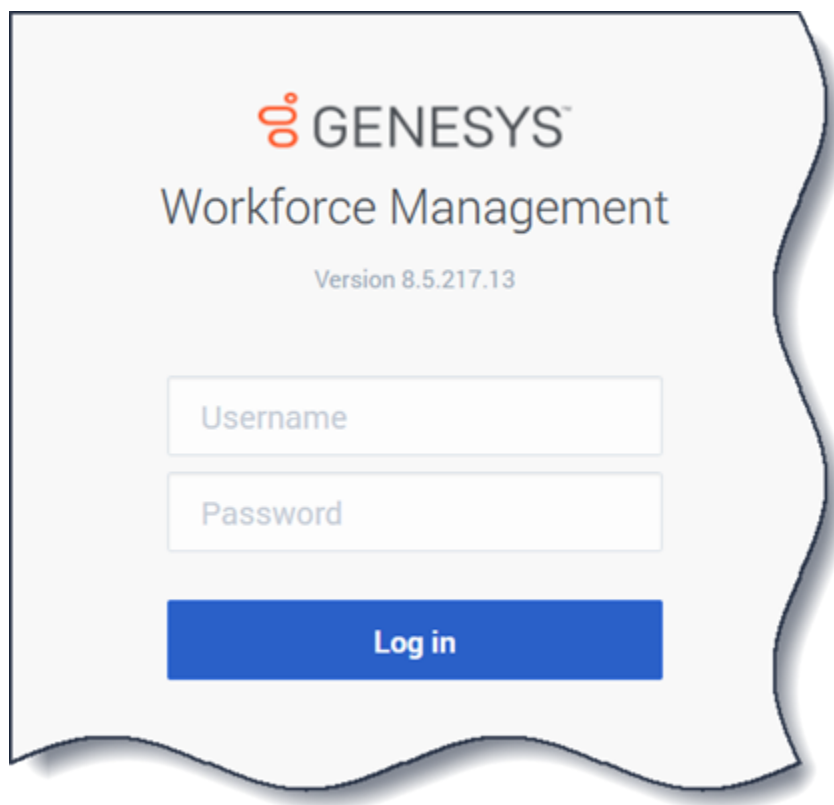
Cómo iniciar y cerrar sesión

Antes de iniciar sesión, pida a su supervisor la URL (dirección web) de la aplicación WFM Web para Agentes para su escritorio (o dispositivo móvil). Una vez que obtenga esta URL, agréguela a la lista de **Favoritos** o **Marcadores** del navegador de manera que pueda regresar fácilmente a ella.

Sugerencia

WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla mínima de 1024 x 768. A resoluciones inferiores, es posible que algunos elementos (como los encabezados de las tablas) no se muestren correctamente.

Cuadro de diálogo de inicio de sesión



The image shows a login dialog box for Genesys Workforce Management. At the top, there is the Genesys logo (a stylized orange 'G') followed by the text 'GENESYS™'. Below the logo, the text 'Workforce Management' is displayed in a large, bold, black font. Underneath that, the version number 'Version 8.5.217.13' is shown in a smaller, grey font. The dialog box contains two input fields: the first is labeled 'Username' and the second is labeled 'Password'. Below these fields is a prominent blue button with the text 'Log in' in white.

Para iniciar sesión:

1. Abra la aplicación Workforce Management (WFM) para Agentes.
2. Cuando aparezca la pantalla de bienvenida, inicie sesión en WFM ingresando su **nombre de usuario** y **contraseña**.
Puede conectarse a WFM Web desde cualquier computadora que utilice un navegador web compatible.

Importante

Abra y ejecute WFM Web en una sola ventana del navegador en su estación de trabajo en cualquier momento. Si ejecuta Web en más de una ventana del navegador simultáneamente en su estación de trabajo puede hacer que el programa se comporte de forma inesperada. (En otras palabras, no abra una segunda ventana de explorador en la misma sesión de WFM Web al seleccionar **Archivo > Nuevo** o presionar **Ctrl+N**).

Si debe ejecutar más de una sesión de WFM Web en la misma estación de trabajo, inicie una instancia separada de su navegador y luego inicie sesión en WFM Web nuevamente desde esa instancia.

Marca de tiempo de inicio de sesión

My Settings

PERSONAL INFORMATION

Agent name
Ag1 Ag1

Employee ID
Ag1

Team
Team1

Last login
November 15, 2016 03:24 PM Site (GMT+0)

SETTINGS

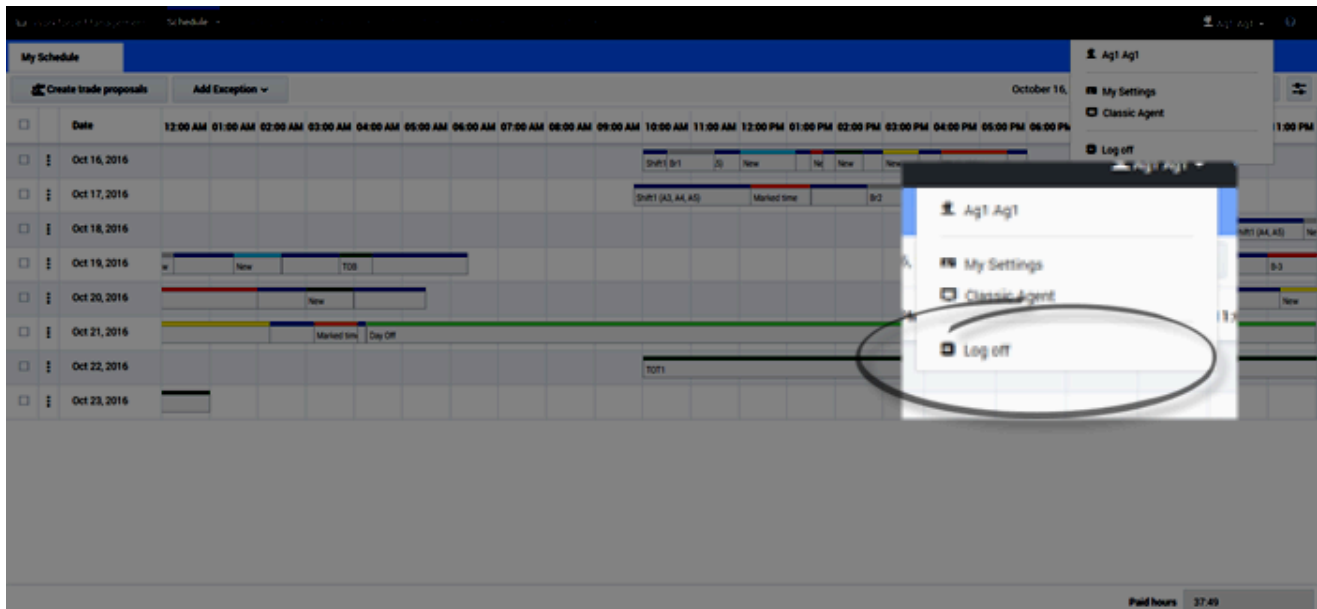
Time zone
Site

default →

Después de que inicia sesión en el agente de escritorio, la aplicación WFM para Agentes muestra la información de marca de tiempo de la sesión anterior, avisándole sobre cualquier uso no autorizado de sus credenciales de inicio de sesión.

La marca de tiempo muestra la fecha y hora en la zona horaria mostrada en el campo **Zona horaria**; (**Sede** es el valor predeterminado). Puede encontrar esta información al hacer clic en **Configuración > Mis valores** o al hacer clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha de cualquier ventana del Agente WFM y seleccionar **Mis valores**.

Cómo cerrar sesión



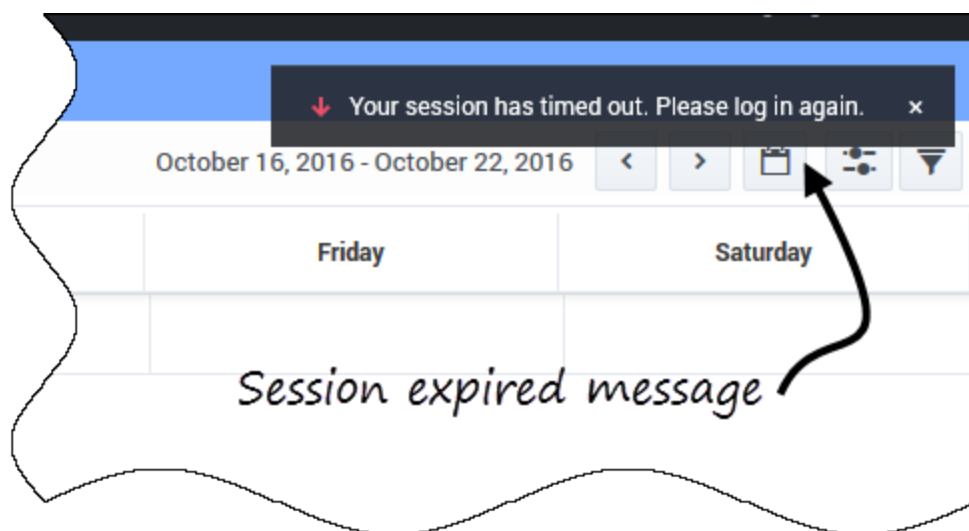
Cuando haya terminado de utilizar WFM Web, recuerde cerrar siempre la sesión. Si no lo hace, otros usuarios podrían ver la información de su cuenta.

Para cerrar la sesión:

1. En la esquina superior derecha de cualquier ventana de WFM Web que tenga abierta, haga clic en su nombre de usuario.
2. En el menú desplegable que aparece, haga clic en **Cerrar sesión**.

De esta manera finaliza su sesión en WFM Web y se abre nuevamente la ventana **Iniciar sesión**. Si lo desea, puede cerrar el navegador.

Expiración de la sesión



Una sesión en WFM Web expira si no se ha utilizado durante cierto tiempo. Si su sesión expira, y trata de hacer cambios o ver cierta información, aparece la advertencia de sesión vencida.

Para comenzar a utilizar WFM Web de nuevo:


1. Después de un par de segundos, cuando desaparezca el mensaje de advertencia, haga clic en su nombre de usuario y, a continuación, en **Cerrar sesión**.
2. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Iniciar sesión**, ingrese su nombre de usuario y contraseña (igual que para empezar a utilizar WFM Web).
Cuando termine de usar WFM Web, cierre el navegador.

Uso de ajustes y controles comunes

Cada vista de la aplicación Workforce Management (WFM) para Agentes tiene una barra **Menú** en la parte superior que menciona los nombres de los módulos dentro de la aplicación: **Planificación**, **Canjes**, **Preferencias**, **Tiempo libre**, **Ofertas** o **Configuración**. Haga clic en estos nombres para pasar de un módulo a otro o para ver una lista desplegable de las vistas de cada módulo. En la lista desplegable, haga clic en las vistas para abrirlas.

Sugerencia




Es posible que vea todos estos elementos en su barra de **Menú** o solo algunos, dependiendo de las opciones que su supervisor haya configurado para usted.

Su nombre de usuario y el icono **Ayuda**  aparecen en la esquina superior derecha de cada ventana.

Cambiar la fecha

Cuando se abre la aplicación WFM para Agentes, el calendario muestra la semana actual, de forma predeterminada. (Para cambiar la configuración predeterminada, consulte la sección **En el inicio de Mis valores**).

Si desea mostrar una semana diferente en su horario, cambie la fecha, utilizando los botones de


flecha de fecha **Anterior**  y **Siguiente**  o el botón de calendario emergente . Vea la siguiente figura.


October 16, 2016 - October 22, 2016   

Figura: Botones Fecha y Calendario




En otras ventanas de WFM Web aparecen botones similares. En algunas ventanas, le permiten moverse en diferentes intervalos de tiempo, como se explica a continuación.

Para usar las flechas de fecha:

- Haga clic en  para retroceder.
 - En las vistas **Planificación**, **Canjes** y **Preferencias** se retrocede a la semana anterior.
 - En la vista **Tiempo libre** se retrocede al año anterior.


- Haga clic en  para avanzar.
 - En las vistas **Planificación**, **Canjes** y **Preferencias** se avanza a la siguiente semana.
 - En la vista **Tiempo libre** se retrocede al año anterior.

Para utilizar el calendario emergente:

- Haga clic en el botón **Calendario** . **Aparece un calendario.**
- Establezca las nuevas fechas.
 - Haga clic en un día para seleccionar la semana que contiene ese día.
 - Haga clic en la lista desplegable de meses para seleccionar un mes distinto.
 - Haga clic en  o en , ubicados a ambos lados del año, para avanzar o retroceder un año.
- Haga clic en **Aceptar**. **La ventana se renueva automáticamente para coincidir con la fecha seleccionada.**

Cambiar la configuración de una vista

Puede cambiar los ajustes en todas las vistas de los módulos **Planificación**, **Canjes**, **Preferencias** y **Tiempo libre** (excepto la vista **Preferencias>Patrones de Disponibilidad**).

- Haga clic en **Configuración**  en la esquina superior derecha de la vista para agregar columnas o cambiar los datos que se muestran. **Los ajustes son diferentes para cada vista.**

Usar los controles de navegación de la página

Si alguna de las vistas de Agente de WFM tiene más de una página de datos, utilice los botones de

navegación **Primera** , **Anterior** , **Siguiente**  y **Última**  para desplazarse entre las páginas. Estos botones están agrupados con un indicador numérico de la posición del

usuario dentro de las páginas:   1 de 1  

Utilizar el teclado para ordenar las columnas

Puede utilizar las teclas numéricas del teclado para ordenar las columnas en cualquier vista que tenga tablas con columnas ordenables.

Para ordenar las columnas mediante los controles del teclado:

1. Coloque el cursor dentro de una tabla.
2. Presione la tecla numérica del teclado que corresponda al número de la columna, al contar de izquierda a derecha.
Por ejemplo, si la columna es la tercera desde la izquierda, presione "3". La tecla actúa como un interruptor, clasificando la columna en orden ascendente o descendente.

Ver gráficos en esta Ayuda

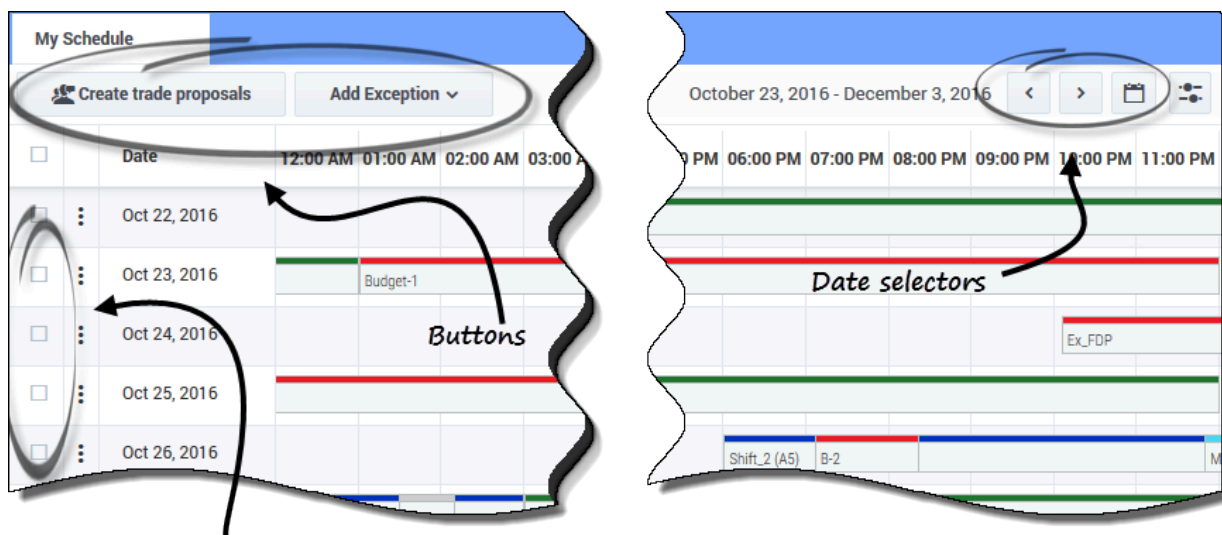
Si está viendo esta ayuda en línea, haga clic en cualquier gráfico para ampliarlo. Haga clic en la "X" de la esquina superior derecha para cerrar la ventana gráfica ampliada.

Planificación

Utilice el módulo **Planificación** para ver sus horarios y sus detalles, o ver los horarios de otros agentes. Haga clic en **Planificación** para mostrar el menú desplegable que enumera las tres vistas de este módulo:

- **Mi planificación**—Muestra la información de su horario. Para mostrar una o varias semanas, consulte **Cambiar la fecha**. Esta vista se abre de forma predeterminada después de iniciar sesión, pero se puede cambiar el valor predeterminado, consulte **Ver mi configuración**.
- **Detalles de mi planificación**—Muestra el horario de la semana actual (o la seleccionada) en detalle.
- **Otras planificaciones**—Muestra una lista de otros agentes y sus horarios, que permite realizar búsquedas y se puede filtrar y ordenar.

Controles comunes



Check to make a selection

Las vistas **Mi planificación** y **Detalles de mi planificación** tienen estos controles comunes:

- **Botón Crear propuestas de canje**—Abre un cuadro de diálogo que le permite crear nuevas propuestas de canje para los días que haya seleccionado en esta vista.
- **Botón Agregar excepción**—Abre un cuadro de diálogo que le permite agregar una excepción para el día o los días que haya seleccionado en esta vista.
- **Botón Planificaciones pendientes**—Funciona como un interruptor; le permite ver sus horarios pendientes, incluyendo las excepciones.

- **Iconos Fecha y Calendario**—Para una descripción de estos controles, vea [Cambiar la fecha](#).
- *casillas de verificación*—Seleccione en la primera columna de la tabla la casilla de verificación correspondiente a cada día para el que desee crear propuestas de canje o agregar excepciones. Después, haga clic en [Crear propuestas de canje](#) o en [Agregar excepción](#).

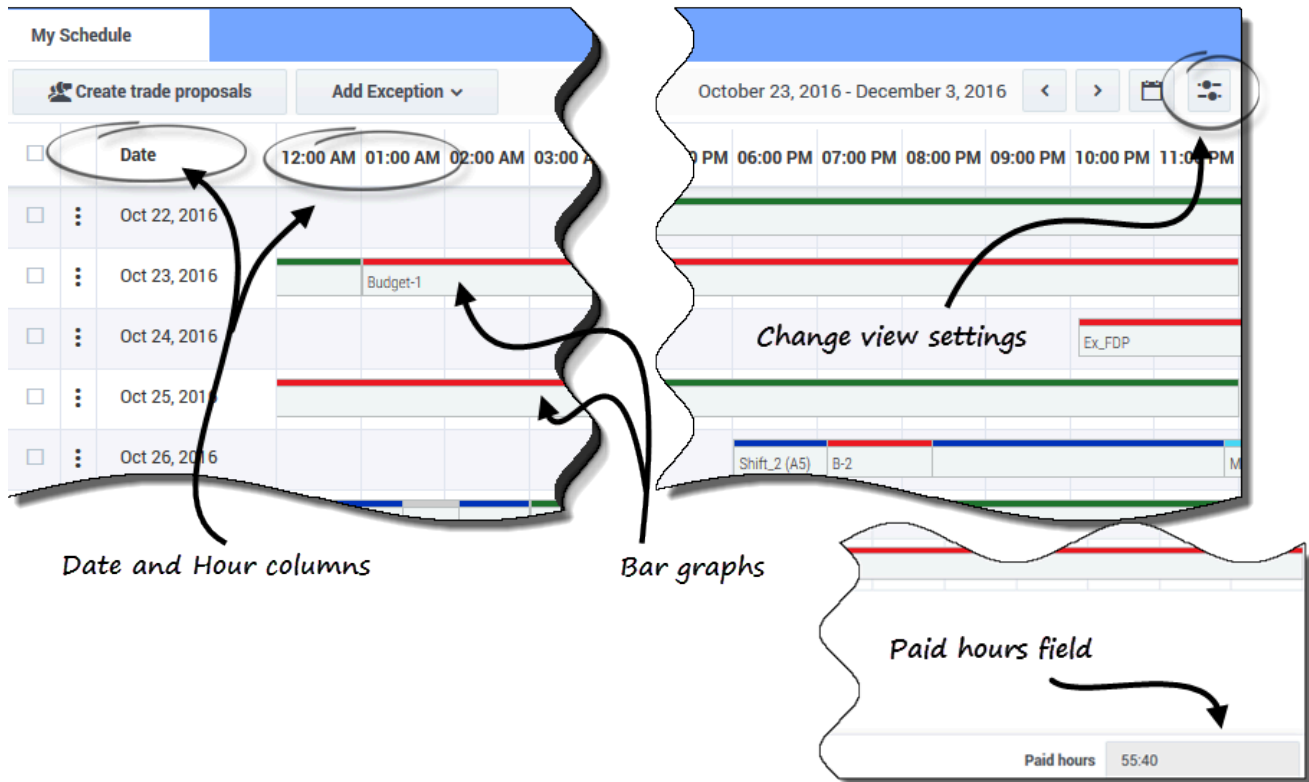
Sugerencia

Los botones **Crear propuestas de canje** y **Agregar excepción** están ocultos si esta funcionalidad opcional no está activada para usted.


Mi planificación

La vista **Mi planificación** muestra sus horarios en una cuadrícula que contiene un gráfico de barras de colores para cada día de trabajo programado. Cada gráfico de barras abarca las horas programadas para la jornada laboral, mostrando los turnos, los elementos de trabajo, las pausas, las comidas y los días libres en los colores que los identifican.

Columnas y ajustes



La vista **Mi planificación** tiene estos controles y columnas adicionales:

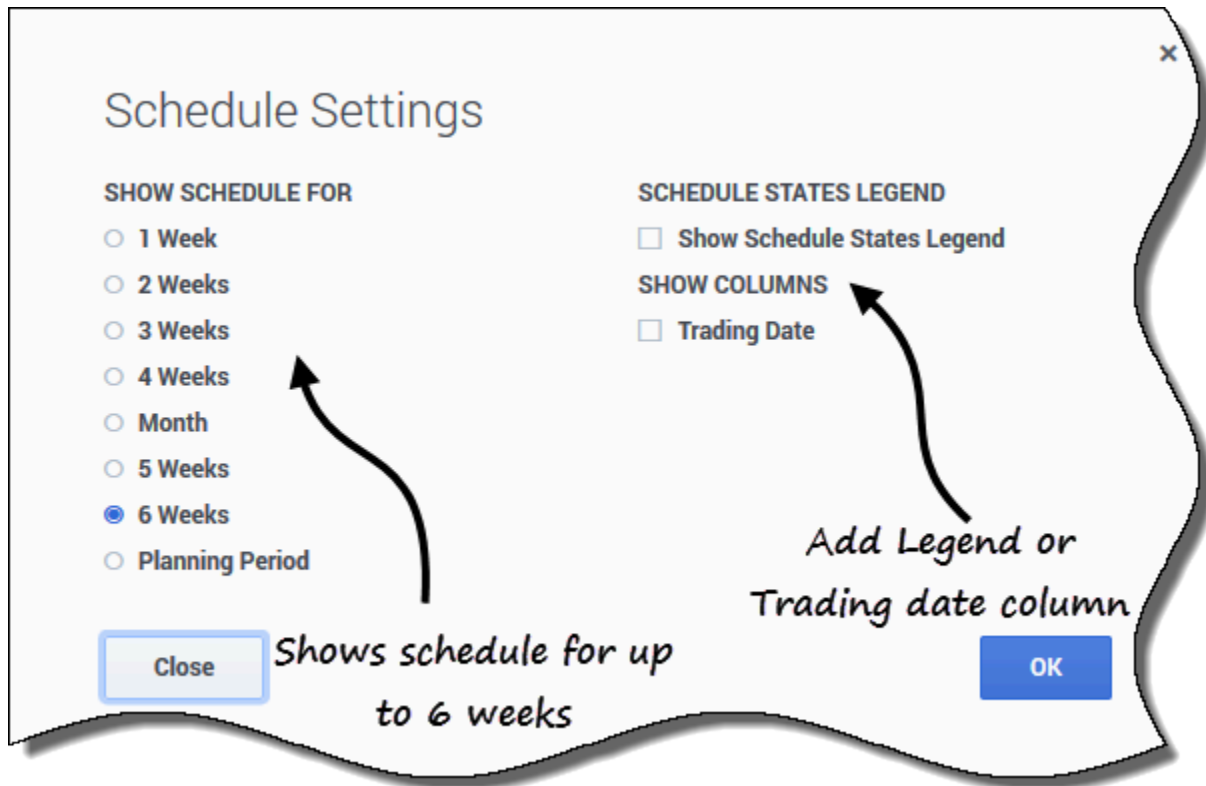
- **Icono Configuración**—Abre un cuadro de diálogo que permite cambiar la configuración de esta vista. Consulte [Cambiar la configuración en la vista de planificación](#).
- **Columna Acciones**  —Presenta una lista desplegable que le permite revertir las excepciones publicadas que haya ingresado y eliminar los cambios pendientes (si los hay).
- **Columna Fecha**—Muestra cada fecha de la semana laboral programada.
- **Columnas Hora**—Abarca un día entero con cada columna que representa una hora del día.
- **gráficos de barras**—Muestran los turnos, elementos de trabajo, descansos, comidas, excepciones y días libres y los colores que los identifican en las horas de la jornada laboral. Haga clic en cualquier celda de color del gráfico de barras para ver los detalles de ese elemento concreto.
- **Campo Horas pagadas**—Muestra el total de horas pagadas para este período de planificación.

Sugerencia

Las planificaciones pendientes son visibles solo cuando hay cambios no

comprometidos en su horario, como una **Excepción** que haya insertado y que aún no haya sido aprobada por un supervisor.

Cambiar la configuración de la vista




Para cambiar la información que se muestra en la vista **Mi planificación**:

1. En la esquina superior derecha de esta vista, haga clic en el icono **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración de la planificación.
2. En la lista **Mostrar planificación para**, seleccione uno de los siguientes botones de opción:
 - **1 semana**
 - **2 semanas**
 - **3 semanas**
 - **4 semanas**
 - **Mes**
 - **5 semanas**
 - **6 semanas**

- **Período de planificación**


3. Marque la casilla **Mostrar leyenda de los estados de planificación** si desea mostrar la leyenda en la parte inferior de esta vista.
4. Marque la casilla **Fecha de canje** si desea mostrar esa columna en la cuadrícula de programación.
5. Haga clic en **Aceptar** para mostrar sus selecciones, o en **Cerrar** para descartarlas.

Revertir los horarios

En esta vista, puede hacer clic en **Acciones**  para abrir una lista desplegable que le permita revertir un horario publicado. Al seleccionar **Revertir** en la lista, se revierte cualquier cambio en el horario que se haya realizado (por ejemplo, si una excepción se autoconfirmó inmediatamente) y se revierte la programación al estado anterior.

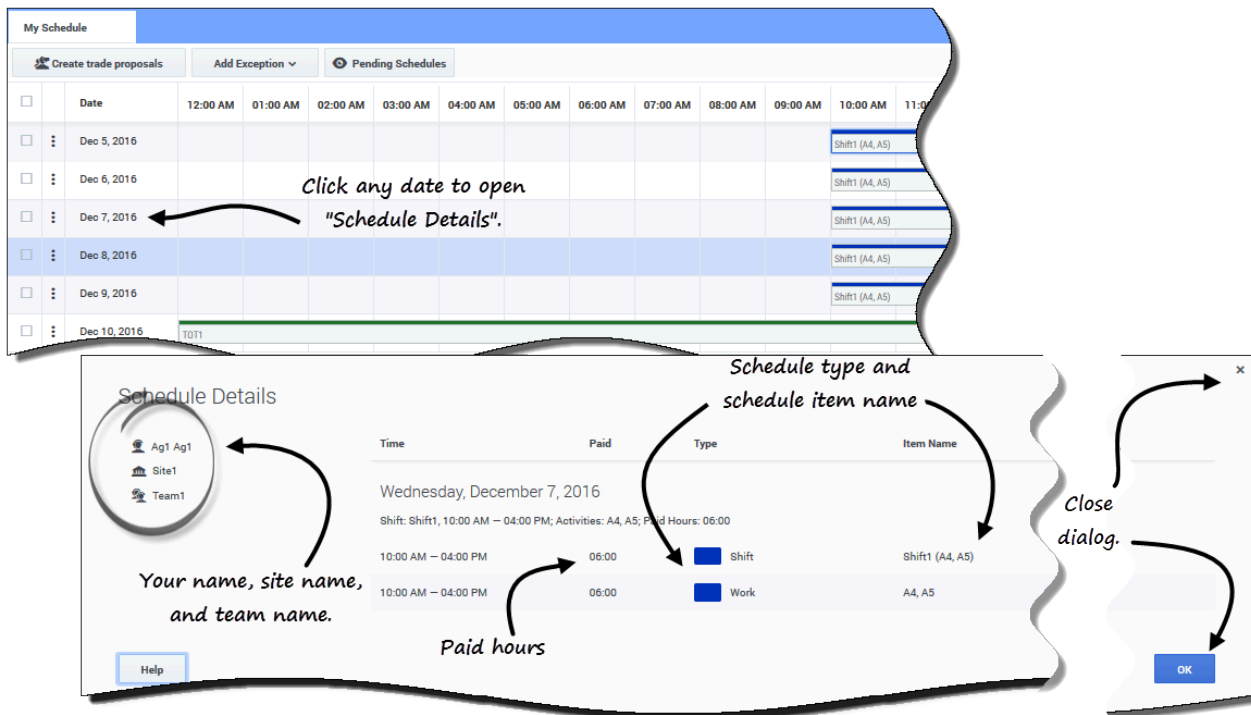
Para revertir un horario, consulte el procedimiento en [Detalles de mi planificación](#)

Borrar cambios de horario pendientes

En la parte superior de esta vista, al activar el botón **Planificaciones pendientes** se muestran los cambios solicitados pero aún no aprobados. Al hacer clic en **Acciones** , se abre una lista desplegable que le permite eliminar los cambios pendientes en su horario que aún no han sido aprobados por su supervisor.

Para eliminar los cambios pendientes en sus horarios, consulte [Detalles de mi planificación](#)

Abrir detalles del horario para una fecha específica

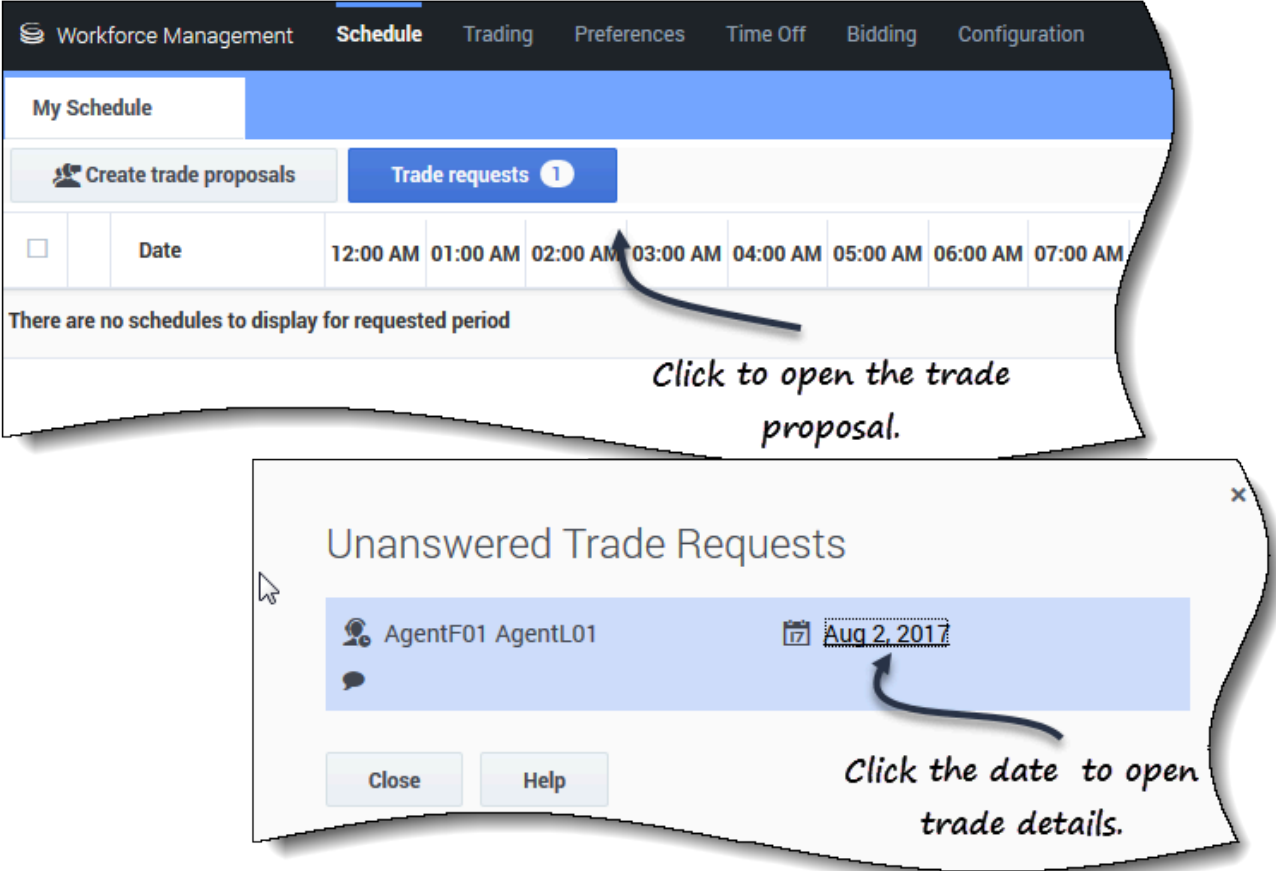


En la vista **Mi planificación** puede abrir los detalles del horario para una fecha específica en un cuadro de diálogo separado al hacer clic en cualquier fecha de la columna **Fecha**. Se abre el cuadro de diálogo **Detalles de la planificación** que muestra su nombre, sede y nombre del equipo, y la siguiente información en columnas:

- Hora
- Horas (pagadas)
- Tipo (de elemento del calendario, codificado por colores)
- Nombre del elemento (nombre del elemento del horario)

Ver solicitudes de canje

Si su sede permite **canje de horarios**, puede haber **solicitudes de canje** en la parte superior de esta vista. Le avisa de las propuestas o respuestas de canje que están abiertas y muestra entre paréntesis el número de solicitudes sin respuesta. Por ejemplo, (2). El botón solo aparece si hay propuestas abiertas que esperan su respuesta.



Workforce Management **Schedule** Trading Preferences Time Off Bidding Configuration

My Schedule

Create trade proposals Trade requests 1

Date	12:00 AM	01:00 AM	02:00 AM	03:00 AM	04:00 AM	05:00 AM	06:00 AM	07:00 AM
There are no schedules to display for requested period								

Click to open the trade proposal.

Unanswered Trade Requests

AgentF01 AgentL01 Aug 2, 2017

Close Help

Click the date to open trade details.

Para ver la solicitud de canje:

1. Haga clic en **Solicitudes de canje**.
Se abre el cuadro de diálogo Solicitudes de canje sin responder, que muestra el agente que realiza las solicitudes, los comentarios sobre el canje y la fecha de la propuesta del canje.
2. Haga clic en la fecha.
 - Si se permite el canje en una sola sede, se abre la vista **Canjes > Propuestas**, que le permite ver los detalles del canje y proceder con la propuesta.
 - Si se permite el canje en varias sedes, se abre la vista **Canjes**, filtrada por **Ofrecido a mí**.

Ver detalles de su horario

La vista **Detalles de mi planificación** muestra la misma información que la vista **Mi planificación**, pero en un formato diferente. Muestra las actividades que tiene programadas cada día así como información sobre las comidas y descansos, su tiempo libre, las excepciones y los días libres.

Columnas y controles

The screenshot shows the 'My Schedule Details' interface. The table below represents the data shown in the interface:

Date	Time	Paid hours	Type	Item Name
Dec 5, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 6, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 7, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 8, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 9, 2016	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Shift	Shift1 (A4, A5)
	10:00 AM – 04:00 PM	06:00	Work	A4, A5
Dec 10, 2016	12:00 AM – 12:00 AM	18:45	Time off	TOT1

Annotations in the image:

- Paid hours per item**: Points to the 'Paid hours' column.
- Type of work with identifying colors.**: Points to the 'Type' column, highlighting the color-coded boxes (blue for Shift/Work, green for Time off).
- "Print" and "Settings" icons.**: Points to the printer and settings icons in the top right of the interface.
- Total paid hours for the selected date range.**: Points to the 'Paid hours' summary box at the bottom, which shows '48:45'.

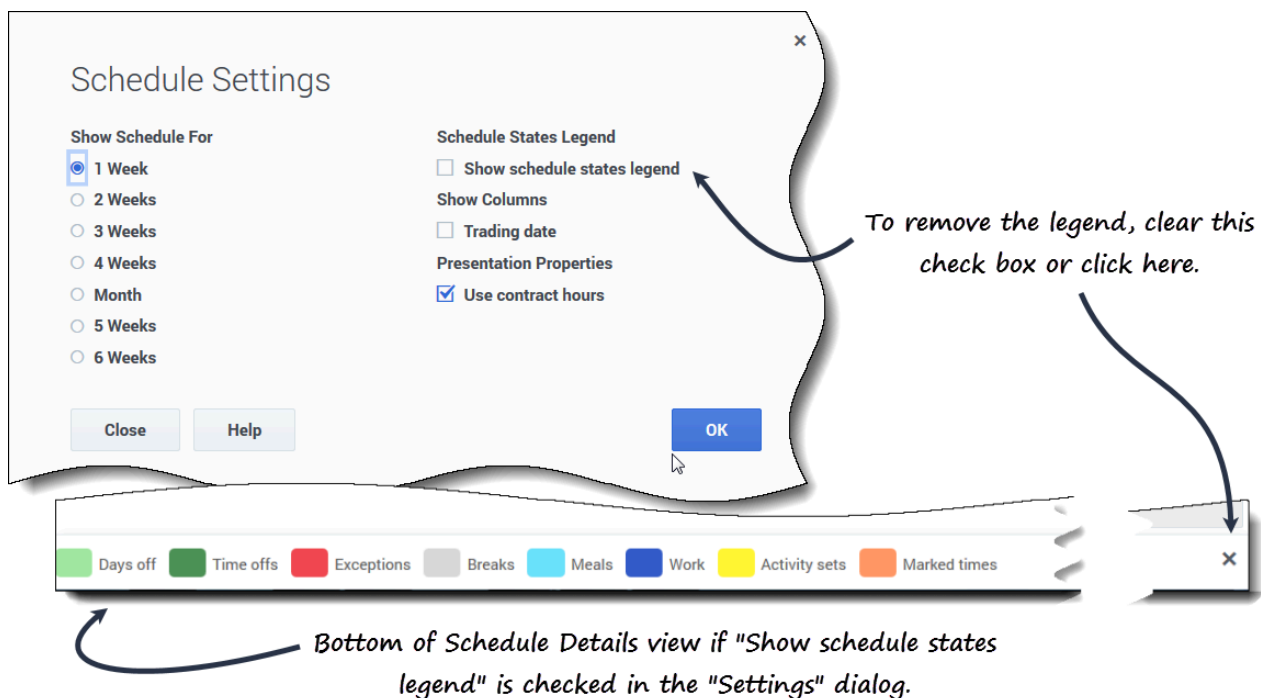
Además de los **controles comunes** descritos en **Mi planificación**, esta vista tiene estas columnas y controles adicionales:

- **Icono de Imprimir**—Abre una nueva ventana que muestra los detalles de su horario en un formato fácil de imprimir. Consulte [Imprimir detalles de su horario](#).
- **Icono de Configuración**—Abre un cuadro de diálogo que le permite seleccionar la información que desea ver en la cuadrícula de detalles de la programación. Consulte [Cambiar la configuración en la vista de detalles de la planificación](#).
- **Columna Fecha**—Muestra cada fecha de su horario para el rango de fechas seleccionado.
- **Columna Hora**—Muestra cuándo está programado que comience y termine su turno y la hora de inicio y

finalización de cada elemento del horario durante su jornada laboral.

- **Columna Horas pagadas**—Muestra el total de horas pagadas para cada elemento de la jornada laboral. Los elementos no pagados se muestran como 00:00. (El total de horas pagadas para el período se muestra en la esquina inferior derecha de esta vista).
- **Columna Tipo**—Muestra el tipo de cada elemento (con su color identificativo) en la jornada.
- **Columna Nombre del elemento**—Muestra el nombre de cada elemento de la jornada.


Cambiar la configuración de la vista

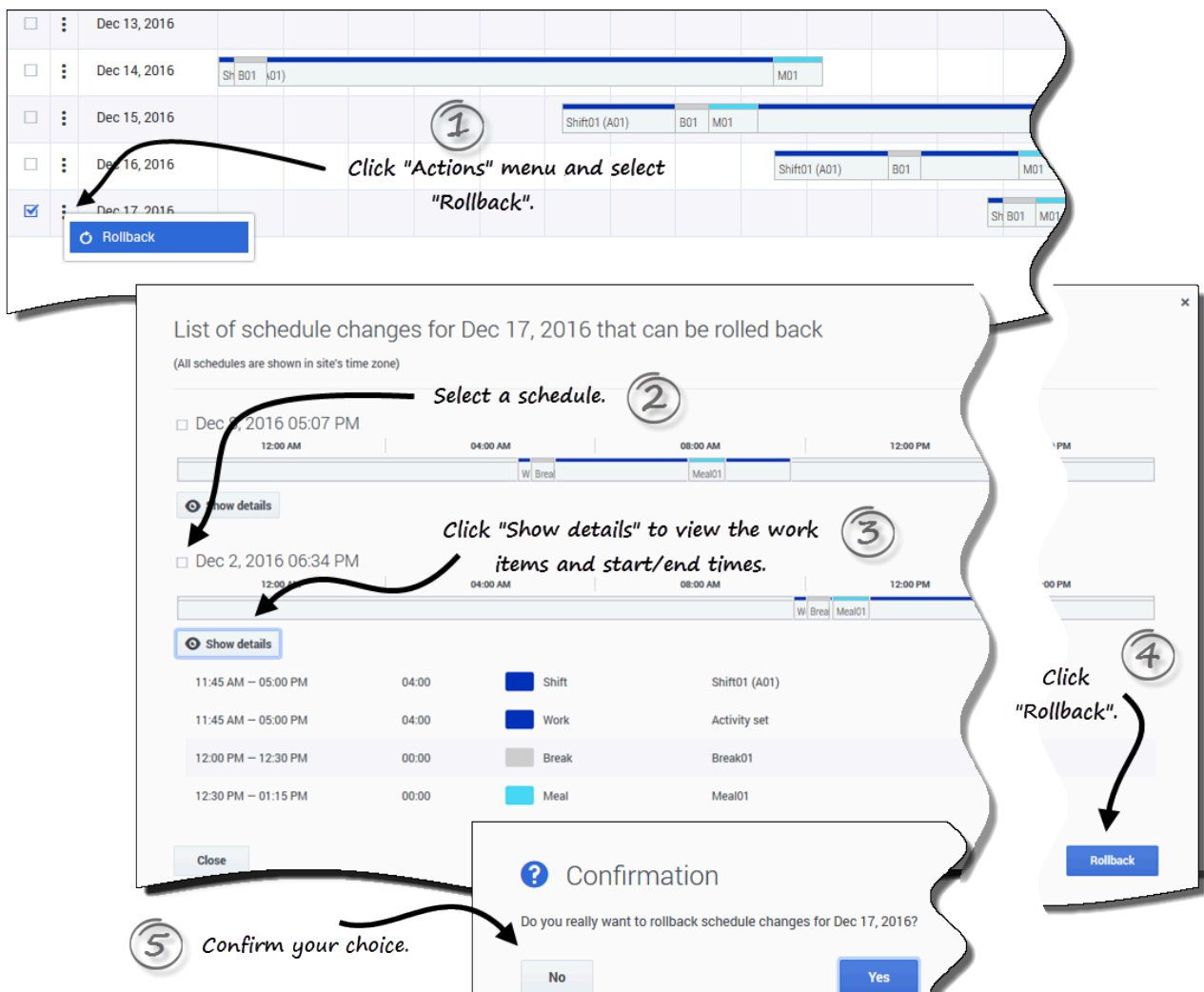


Para cambiar la información que se muestra en la vista **Detalles de mi planificación**:

1. En la esquina superior derecha de esta vista, haga clic en el icono **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración de los detalles de la planificación.
2. En la lista **Mostrar planificación para**, seleccione el período de tiempo al hacer clic en uno de los seis botones de opción (mostrados en el gráfico).
3. Marque la casilla **Mostrar leyenda de los estados de planificación** para ver la leyenda en la parte inferior de esta vista.
4. Marque la casilla **Fecha de canje** si desea ver esa columna en la cuadrícula del horario.
5. Marque la casilla **Usar horas del contrato** si desea ver solo el rango de horas de su contrato.
6. Haga clic en **Aceptar** para mostrar sus selecciones, o en **Cerrar** para descartarlas.

Revertir los horarios

En esta vista, puede hacer clic en **Acciones**  para abrir una lista desplegable que le permita deshacer un horario publicado. Al seleccionar **Revertir** en la lista, se anulan los cambios en los horarios que haya realizado (por ejemplo, si autocomprometió una excepción inmediatamente) y se revierte su horario al estado anterior.



1 Click "Actions" menu and select "Rollback".

2 Select a schedule.

3 Click "Show details" to view the work items and start/end times.


4 Click "Rollback".

5 Confirm your choice.

List of schedule changes for Dec 17, 2016 that can be rolled back
(All schedules are shown in site's time zone)

Date	Time	Activity	Duration	Start	End	Shift	Activity Set
Dec 2, 2016	05:07 PM	W Break	04:00	12:00 AM	04:00 AM	Shift01 (A01)	Activity set
Dec 2, 2016	06:34 PM	Meal01	00:00	12:00 PM	12:30 PM	Shift01 (A01)	Meal01
	11:45 AM - 05:00 PM	Shift	04:00	11:45 AM	05:00 PM	Shift01 (A01)	Activity set
	11:45 AM - 05:00 PM	Work	04:00	11:45 AM	05:00 PM	Shift01 (A01)	Activity set
	12:00 PM - 12:30 PM	Break	00:00	12:00 PM	12:30 PM	Shift01 (A01)	Meal01
	12:30 PM - 01:15 PM	Meal	00:00	12:30 PM	01:15 PM	Shift01 (A01)	Meal01


Para revertir un horario:

1. En la fila que contiene el horario que desea revertir, haga clic en **Acciones** .
2. Seleccione **Revertir**.
Se abre un cuadro de diálogo que contiene una lista de horarios que pueden revertirse.
3. (Opcional) Haga clic en **Mostrar detalles** para ver todos los elementos de trabajo de este horario y sus horas de inicio/fin.
4. Seleccione el horario que desea revertir y haga clic en **Revertir**.
5. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación:
 - Haga clic en **Sí** para revertir los cambios.
Se restablece el horario a su estado anterior y aparece en las vistas de planificación.
 - Haga clic en **No** para descartar los cambios y cerrar el diálogo.

Sugerencia

Si no hay horarios disponibles para revertir, la lista de cambios de horario en el [paso 2](#) estará vacía.

Borrar cambios de horario pendientes


En la parte superior de esta vista, al activar el botón **Planificaciones pendientes** se muestran los cambios solicitados pero aún no aprobados. Al hacer clic en **Acciones**  se abre una lista desplegable que le permite eliminar los cambios pendientes en su horario que aún no han sido aprobados por su supervisor.

"Pending Schedules" button is toggled off

"Pending Schedules" button toggled on.

Click "Actions" to open drop-down menu and select "Delete pending".

Para eliminar los cambios pendientes en su horario:

1. En la fila que contiene el horario que desea cambiar, haga clic en **Acciones** .
2. Seleccione **Eliminar pendiente**.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar o en **No** para cancelar la acción.
Se eliminan los cambios pendientes.

Ver solicitudes de canje

Si su sede permite **canje de horarios**, puede haber un botón **Solicitudes de canje** en la parte superior de esta vista. Este botón indica que hay respuestas o propuestas de canje abiertas y muestra entre paréntesis el número de solicitudes sin respuesta. El botón solo aparece si hay propuestas abiertas que esperan su respuesta.

Consulte el tema de planificación en **Ver solicitudes de canje** para obtener más información sobre el cuadro de diálogo que se abre al hacer clic en este botón.

Imprimir detalles de su horario

Schedule Details for period Oct 9, 2016 - Oct 31, 2016

Close Print

Agent Site Team

Oct 9, 2016 - Oct 31, 2016

Time Item Name

Sunday, October 9, 2016

Shift: Shift1, 10:00 AM - 06:00 PM, Activities: A1, A2, A4, A5, Paid Hours: 06:10

10:00 AM - 06:00 PM	06:10	Shift	Shift1 (A1, A2, A4, A5)
10:00 AM - 10:30 AM	00:30	Work	A4, A5
10:30 AM - 11:30 AM	00:00	Break	Br1
11:30 AM - 12:00 PM	00:30	Work	A4, A5
12:00 PM - 01:00 PM	01:00	Meal	Meal_1
		Work	A4, A5

Sunday, October 30, 2016

Shift: Shift_6, 10:15 AM - 05:45 PM, Activities: A3, Paid Hours: 07:30

10:15 AM - 05:45 PM	07:30	Shift	Shift_6 (A3)
10:15 AM - 05:45 PM	07:30	Activity set	AS2

Monday, October 31, 2016

12:00 AM - +12:00 AM	00:00	Exception	Exp
----------------------	-------	-----------	-----

Close Print

Agent information

Each day separated by subheadings

Close and Print buttons at the top and bottom of the report.

Para imprimir los detalles de su horario:

1. En la esquina superior derecha de esta vista, haga clic en el icono de **Impresora**.
2. Se abrirá una ventana separada con los detalles de su horario en un formato apto para la impresión. (Ver figura).
3. Haga clic en **Imprimir**.
4. Cuando termine la impresión, haga clic en **Cerrar**.

Sugerencia

Para utilizar la función de impresión en esta vista, debe tener acceso y estar conectado a una impresora. Pida a su supervisor el nombre y los detalles de la impresora antes de imprimir su horario.

Crear propuestas de canje

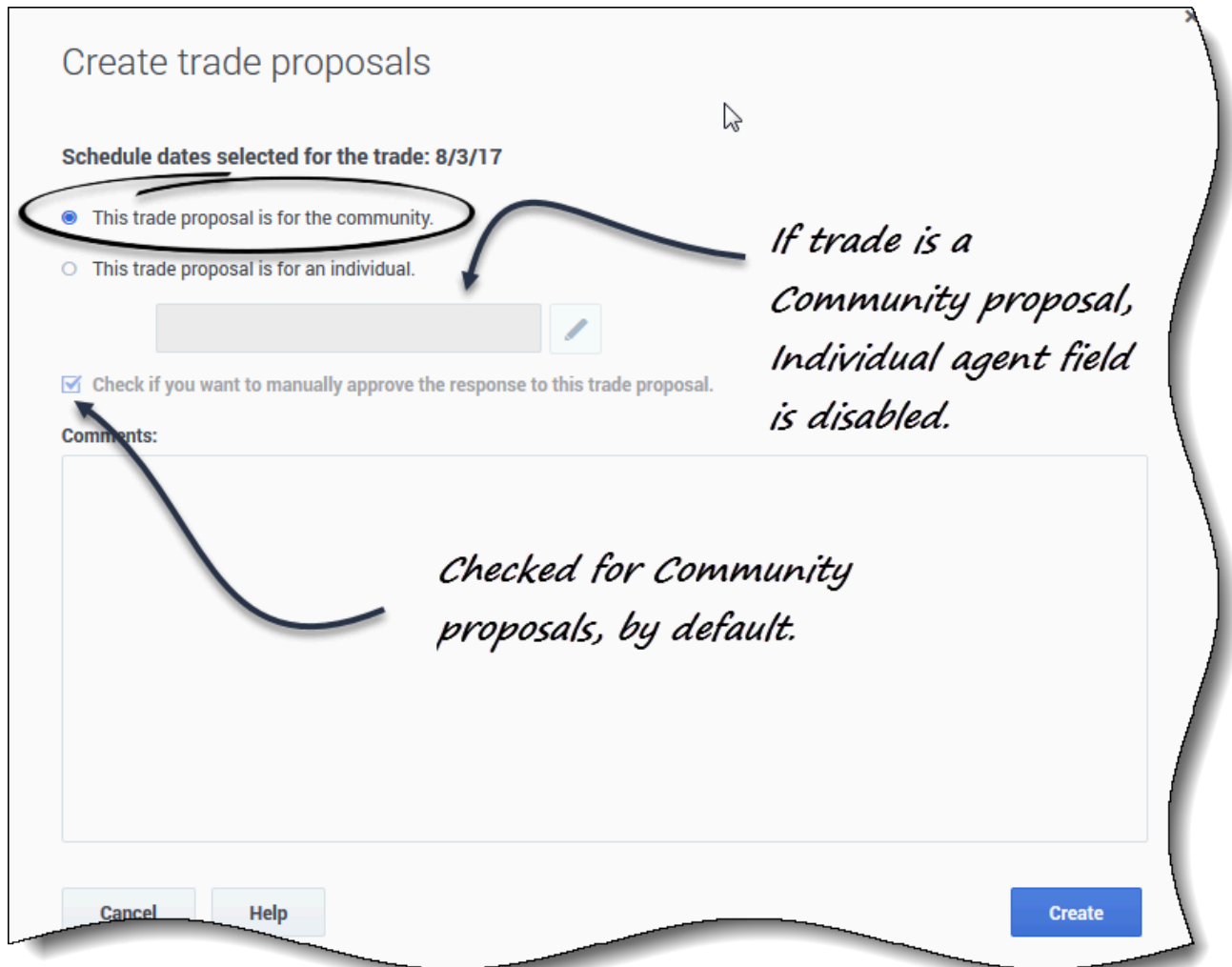
Cree propuestas de canje al utilizar la vista [Mi planificación](#), [Detalles de mi planificación](#) u [Otras planificaciones](#).

Para proponer un canje de horarios:

1. En la primera columna de la cuadrícula de planificación, seleccione las casillas de verificación que están junto a los días que desea canjear y, luego, haga clic en **Cree propuestas de canje**.
Cuando se abra el cuadro de diálogo, la primera línea enumera la(s) fecha(s) que seleccionó.
2. Seleccione:
 - **Esta propuesta de canje es para la comunidad** o
 - **Esta propuesta de canje es para una persona**

Su selección determina a quién se dirigirá su propuesta. La opción de comunidad incluye a todos los agentes de su equipo, sede y unidad de negocios, dependiendo de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web.
3. Siga el procedimiento que corresponda a su elección.

Envío de una propuesta de canje para la comunidad



Si seleccionó **Esta propuesta de canje es para la comunidad** en el **paso 2**, se activa la casilla **Marque esta opción si desea aprobar manualmente la respuesta a esta propuesta de canje** de forma predeterminada.

Debe confirmar (aceptar) una respuesta a fin de poder enviar el canje para su aprobación.

1. De forma opcional, puede ingresar comentarios sobre esta propuesta.
2. Haga clic en **Crear** para enviar la propuesta, o en **Cancelar** para eliminarla.
Si selecciona Crear, se abrirá la vista Mis canjes con una lista de sus canjes existentes, incluyendo este.

Sugerencia

Puede introducir comentarios en las propuestas de canje de horarios solo si el administrador del sistema activó la función de comentarios.

Envío de una propuesta de canje para una persona

The screenshot shows a dialog box titled "Create trade proposals". At the top, it says "Schedule dates selected for the trade: 8/3/17". There are two radio buttons: "This trade proposal is for the community." (unselected) and "This trade proposal is for an individual." (selected). A handwritten circle is drawn around the second option. Below the radio buttons is a text input field and a small "Editar" (Edit) icon with a pencil. A handwritten arrow points from the text "Click to open a list of agents." to the "Editar" icon. Below that is a checkbox labeled "Check if you want to manually approve the response to this trade proposal." with a handwritten arrow pointing to it from the text "Check if you want to manually approve." Below the checkbox is a "Comments:" section with a large text area. A handwritten arrow points from the text "Adding comments is optional." to the text area. At the bottom, there are three buttons: "Cancel", "Help", and "Create".

Si seleccionó **Esta propuesta de canje es para una persona** en **el paso 2**:

1. Haga clic en **Editar**  para abrir una **lista de agentes** disponibles para el canje de horarios.

2. Haga clic (para resaltar) la fila que contiene el agente con el que va a canjear los horarios y, a continuación, haga clic en **Seleccionar**.
3. De forma opcional, seleccione **Marque esta opción si desea aprobar manualmente la respuesta a esta propuesta de canje**.
4. Puede ingresar comentarios de forma opcional sobre esta propuesta en el cuadro de texto grande que se encuentra cerca de la parte inferior.
5. Haga clic en **Crear** para enviar la propuesta, o en **Cancelar** para eliminarla sin enviarla. **Si selecciona Crear, se abrirá la vista Mis canjes con una lista de sus canjes existentes, incluyendo este.**

Notas sobre la creación y el envío de propuestas de canje

- Es posible que en **el paso 1** seleccione el nombre del agente de una lista desplegable (en lugar de la **Lista de agentes**, como se muestra a continuación), depende de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web y los canjes en su centro de contacto.
- También puede crear propuestas de canje cuando **ve los detalles de los horarios de otros agentes**.
- En el **paso 3**, la elección de aprobación manual de la respuesta a un canje significa que debe confirmar explícitamente la aceptación de esta propuesta por parte del otro agente para que el canje tenga lugar. Si se deselecciona la casilla significa que el canje se enviará para su aprobación inmediatamente, sin su intervención, después de que el otro agente lo acepte.


Ver una lista de agentes


Click to open Search drop-down

Click to open Filter drop-down

Sort columns in ascending or descending order

Site	Team	First name	Last name
Site1	Team1_1	AgentF01	AgentL01
Site1	Team1_1	AgentF02	AgentL02
Team1_1		AgentF03	
Team1_1		AgentF04	
Team1_1		AgentF05	
Team1_1		AgentF06	
Team1_2		AgentF07	
Team1_2		AgentF08	
			AgentL02
			AgentL03
			AgentL08

Cuando crea una propuesta de canje para una persona y hace clic en **Editar**  en el cuadro de diálogo Crear propuesta, se abre una lista de agentes en una nueva ventana con estas columnas y controles:

- Ordene cualquiera de las cuatro columnas, **Sede, Equipo, Nombre, Apellido** en orden ascendente o descendente al hacer clic en **Ordenar**  en el encabezado de la columna.
- Busque agentes al hacer clic en el menú desplegable y seleccionar **Nombre** o **Apellido** y, a continuación, escriba el nombre del agente.
- Filtre agentes por:
 - **Personas con las que trabajo** (seleccionado de forma predeterminada)—Filtra la lista para mostrar solo los agentes de su unidad de negocios que trabajan en las mismas actividades o en las actividades de múltiples sedes que usted, lo que le facilita la búsqueda e interacción con los colegas que pueden ayudar a resolver problemas complejos.
 - **Mi transporte compartido**—Filtra la lista para mostrar solo los agentes de su grupo de transporte compartido.
 - **Mi equipo**—Filtra la lista para mostrar solo los agentes de su equipo.

- **Mi sede**—Filtra la lista para mostrar solo los agentes de su sede.
- **Mi unidad de negocios**—Filtra la lista para mostrar solo los agentes de su unidad de negocios.
- **Solo actividades primarias** (seleccionado de forma predeterminada)—Filtra la lista para mostrar solo los agentes que coinciden con todas sus actividades primarias (bajo actividades de sede y actividades de múltiples sedes). Si no se selecciona el filtro, la lista incluye todos los agentes con actividades que coinciden con al menos una de sus actividades principales o secundarias.
- Haga clic en **Atrás** para volver al cuadro de diálogo **Crear propuestas de canje**.

Sugerencia

En el menú desplegable **Filtrar** aparecerán diferentes selecciones, dependiendo de cómo se administre el canje en su sede.

Agregar excepciones a su horario

Las excepciones definen los períodos de tiempo en los que se realizan actividades no laborales o se está ausente, como en capacitación o reuniones. Los supervisores o gerentes configuran un conjunto de excepciones que pueden utilizarse en su sede, en función de los requisitos de la empresa. Puede agregar excepciones a su horario, utilizando la vista **Mi planificación** o la vista **Detalles de mi planificación**.

Para agregar una excepción a su horario:

1. En la primera columna de la cuadrícula del horario, seleccione el día o los días en los que se aplicará esta excepción y haga clic en **Agregar excepción**.
2. Elija una de dos opciones:
 - [Especificar puesto para la excepción](#)
 - [Buscar puesto para la excepción](#)
3. Siga el procedimiento que corresponda a su elección.
Su supervisor especifica las fechas de inicio y fin del rango permitido y establece la limitación.

Sugerencia

Para revertir o eliminar excepciones u otros cambios de horario, consulte [Revertir horarios](#) y [Eliminar cambios de horario pendientes](#).

Especificar un puesto para una excepción

[Link to video](#)

Si selecciona **Especificar puesto para la excepción**:

1. (Opcional) Si desea especificar una configuración diferente para cada solicitud que se agrega, haga clic en **Poblar**.
Si cada preferencia tiene la misma configuración, no es necesario utilizar esta opción.
2. Seleccione un tipo de excepción en la lista desplegable.
La casilla Todo el día se selecciona si esta excepción es de día completo, y se desactiva si no lo es. No se puede cambiar esta configuración ya que la casilla es de solo lectura.
3. Ajuste la **Hora de inicio** y **Hora de finalización** de esta excepción en horas y minutos
La hora de inicio debe ser anterior a la hora de finalización.
4. Si la hora de inicio o finalización de la excepción es el día siguiente, seleccione la casilla correspondiente **Día siguiente**.

- **Las horas 12AM ... 12PM corresponde a horas del día actual.**
- **Las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente.**

5. Si se trata de una excepción de jornada completa, ingrese el total de **Horas pagadas** en horas y minutos.

Este ajuste está desactivado para las excepciones de medio día.

6. En el campo **Observaciones**, introduzca la información sobre esta excepción que cree que su supervisor debe conocer.

7. Haga clic en **Aceptar**.

Encontrar un lugar para una excepción

Link to video

Si selecciona **Buscar puesto para la excepción**:

1. Seleccione un tipo de excepción en la lista desplegable.
WFM rellena las casillas Primera fecha de inicio, Primera hora de inicio, Última fecha de inicio, Última hora de inicio y la casilla Día siguiente (si procede).
2. Ingrese la **Duración** de esta excepción en horas y minutos.
3. Desactive las casillas de verificación **Días de semana posibles** que desee excluir para esta excepción.
Todas las casillas de verificación están seleccionadas de manera predeterminada.
4. En el campo **Observaciones**, introduzca cualquier información adicional sobre esta excepción que crea que su supervisor debe conocer.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Sugerencia

Si hace clic en **Cerrar** o en la "x" de la esquina superior derecha de los cuadros de diálogo **Especificar un puesto para la excepción** o **Buscar un puesto para la excepción**, no se guardarán los valores que haya introducido o las selecciones realizadas

Inserción de excepciones con devolución

Utilice las excepciones con devolución para compensar cualquier tiempo personal perdido en sus turnos (por ejemplo, si llega tarde o tiene una cita). Las excepciones con devolución de dinero se insertan como excepciones no pagadas y de medio día.

Puede agregar la devolución:

-
- De forma opcional, al introducir las excepciones. Agregue una excepción dejando sin marcar la casilla **Introducir devolución** y haciendo clic en **Aceptar** para enviar la solicitud. Vea el [paso 6](#) en el procedimiento siguiente.
 - Como una petición aparte. Vea [Insertar solo la devolución](#).
 - Para la fecha actual, hasta el final de un turno y/o sobre las comidas disminuyendo la duración de las mismas.
 - Para fechas futuras, al principio de un turno, al final de un turno, y/o sobre las comidas disminuyendo la duración de las mismas.
Para reducir la duración de la comida, edite la hora de inicio o fin ajustando la hora de inicio más tarde y/o la hora de fin más temprano. Puede reducir la duración de la comida, pero no puede moverla de su horario.

Sugerencia

Es posible que no tenga permiso para agregar excepciones de pago a su turno. Si no puede utilizar esta función, pregunte a su supervisor si la devolución está permitida en su centro de contacto.

Calendar Grid:

Date	Time Range	Duration	Activity	Notes
Apr 24, 2018	12:00 AM – + 12:00 AM	00:00	Day off	Day Off
Apr 25, 2018	04:00 AM – 09:30 AM	05:15	Shift	Shift1_1 (Activity1)
	06:00 AM – 06:00 AM	02:00	Work	Activity1
	06:30 AM – 06:30 AM	00:30	Meal	Meal1

Dialog: Add Exception With Payback

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Enter payoffback

Expanded Dialog: Add Exception With Payback

Wednesday, April 25, 2018

Shift for exception: Shift1_1 (4/25/18 04:00 AM - 4/25/18 09:30 AM)

Exception type: - Select exception types -

Allowed range: No limits

Start time: 04:00 AM, End time: 09:30 AM

Enter payoffback

Payback Options

Marked time: - Select Marked Time -

Use different shift for payoffback

+ Add work at the start | Edit meals | + Add work at the end

Remainder: 05:30


Click "Actions" menu.
Select "Add exception with payoffback".

Select exception from drop-down list.

Select "Enter payoffback".

Dialog expands to show "Payback Options".

Para insertar excepciones con devolución a su horario:

1. En la fila que contiene el turno al que desea agregar la excepción, haga clic en **Acciones** .
2. Seleccione **Agregar excepción con devolución**.
Se abre el cuadro de diálogo Agregar excepción con devolución.
3. Seleccione el turno que se utilizará para esta excepción.
4. Seleccione un tipo de excepción en la lista desplegable.
El rango de fechas permitido aparece debajo del campo Excepción.
5. (Opcional) En el campo **Observaciones**, introduzca cualquier información relacionada con la devolución que pueda ser útil para su supervisor.
6. Si solo va a agregar una excepción, éste es el último paso. Haga clic en **Aceptar**.
7. (Opcional) Seleccione la casilla de verificación **Introducir devolución**.
El cuadro de diálogo se amplía para mostrar las opciones de devolución.
8. En la lista desplegable, seleccione el tipo de tiempo marcado que se utilizará para la devolución.
9. Si desea elegir otro turno para la devolución, marque **Utilizar otro turno para la devolución**.
10. Haga clic en el campo **Fecha de devolución** y seleccione la fecha del intervalo de devolución que está insertando.
El cuadro de diálogo se amplía para mostrar la programación de esta fecha.
11. Seleccione el turno que se utilizará para la devolución.
12. Haga clic en uno o varios de los botones que aparecen debajo de la barra de planificación.
Por ejemplo, si selecciona uno o más botones, el diálogo se expande como se muestra en la figura de la izquierda.
13. Realice los cambios necesarios en los campos **Hora de inicio** y/o **Hora de finalización**.
14. Si la hora de finalización coincide con el día siguiente, seleccione la casilla **Día siguiente**.
15. Haga clic en **Aceptar**.

Sugerencia

Si se hace clic en **Editar comidas** cuando se añade el pago a un turno que no permite cambiar las comidas, WFM muestra el mensaje: *No se puede cambiar ninguna comida.*

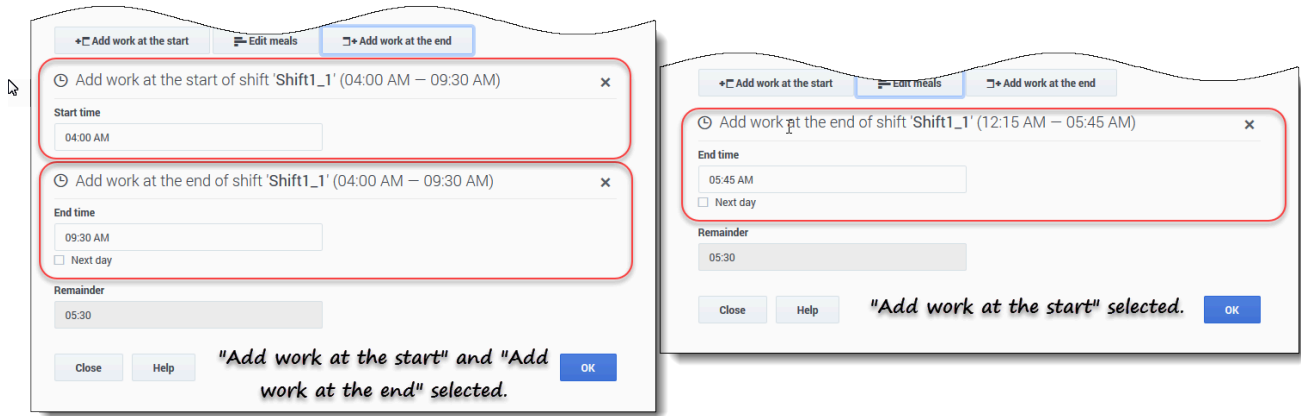


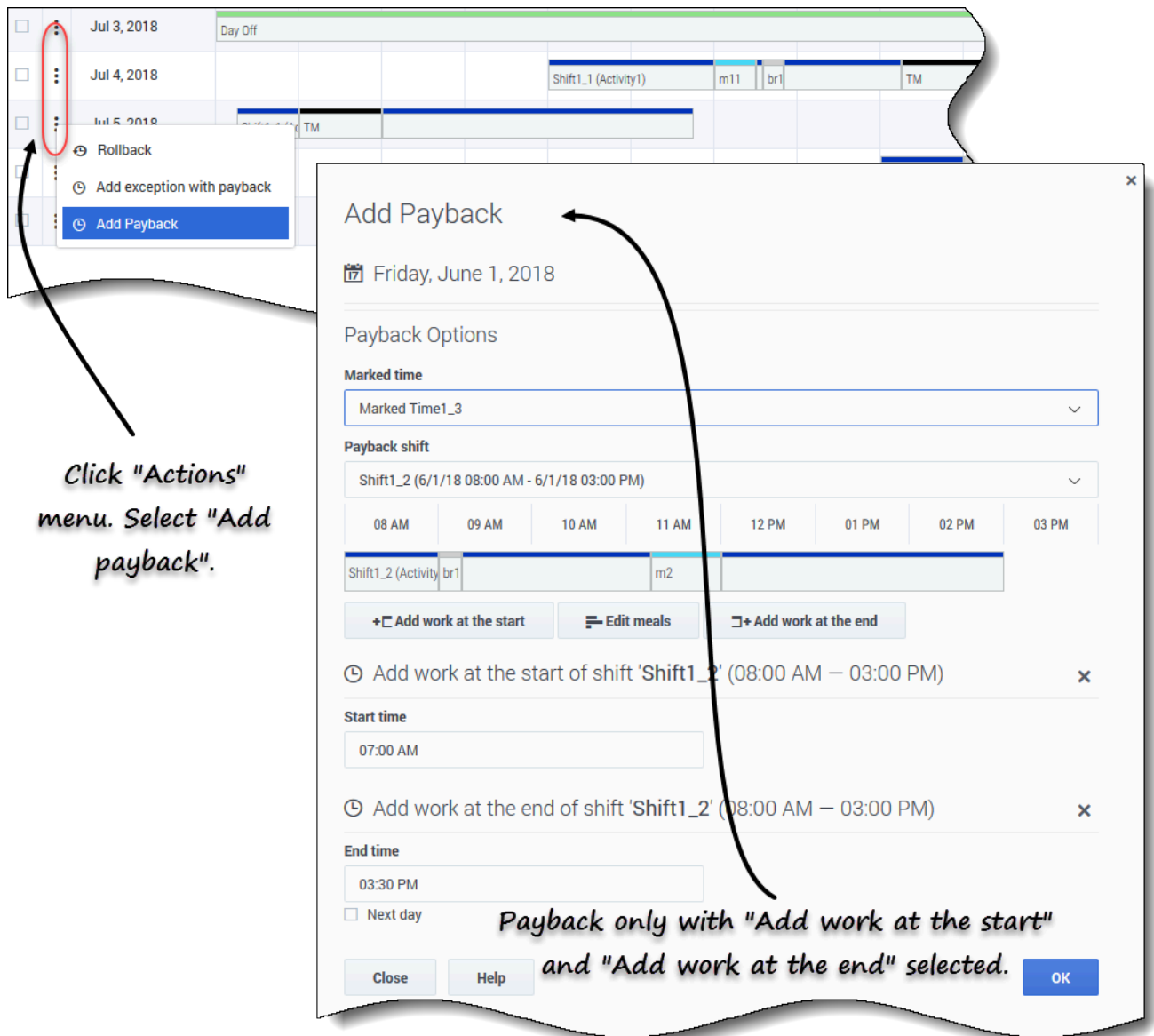
Figura: Inserción de intervalos de devolución

Insertar solo la devolución

Puede insertar la devolución como solicitudes separadas. Por ejemplo, puede introducir una excepción en la fecha en que se produjo el retraso o la cita e introducir una solicitud separada en una fecha posterior para la devolución.

Sugerencia

Es posible que no tenga permiso para agregar la devolución a su turno. Si no puede utilizar esta función, pregunte a su supervisor si la devolución está permitida en su centro de contacto.



Para insertar la devolución en su horario:


1. En la fila que contiene el turno al que desea agregar la devolución, haga clic en **Acciones** .
2. Seleccione **Agregar devolución**.
Se abre el cuadro de diálogo de Agregar devolución.
3. En la lista desplegable, seleccione el tipo de **Tiempo marcado** que se utilizará para la devolución.
4. En la lista desplegable, seleccione **Turno de devolución**.
El cuadro de diálogo se amplía para mostrar la programación de esta fecha.
5. Haga clic en uno o varios de los botones que aparecen debajo de la barra de planificación.
Por ejemplo, si selecciona uno o más botones, el diálogo se expande como se muestra en la

figura anterior.

6. Realice los cambios necesarios en los campos **Hora de inicio** y/o **Hora de finalización**.
7. Si la hora de finalización coincide con el día siguiente, seleccione la casilla **Día siguiente**.
8. Haga clic en **Aceptar**.

Sugerencia

Si se hace clic en **Editar comidas** cuando se añade el pago a un turno que no permite cambiar las comidas, WFM muestra el mensaje: *No se puede cambiar ninguna comida*.

Mensajes de validación y error

WFM muestra mensajes de error si ingresa un valor incorrecto o realiza una selección no válida en un menú. En este caso, WFM le permite realizar la corrección antes de introducir la excepción.

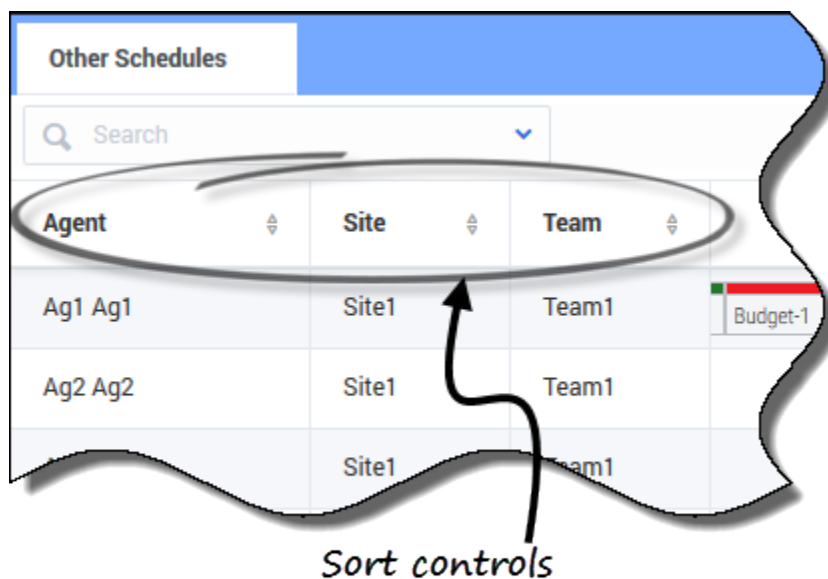
WFM muestra Revisión de mensajes de validación si algo que ingresó o seleccionó no puede ser validado. En algunos casos, el mensaje de validación le permitirá hacer clic en **Continuar**, pero la excepción se inserta con un estado de **Pendiente**.

Ver horarios de otros agentes

La vista **Otras planificaciones** muestra una cuadrícula que enumera otros agentes y sus horarios, la cual permite realizar búsquedas y se puede filtrar y ordenar. Tiene las siguientes columnas:

- **Agente**—Muestra el nombre del agente cuya información aparece en esa fila.
- **Sede**—Muestra el nombre de la sede del agente.
- **Equipo**—Muestra el nombre del equipo del agente.
- Días de la semana (una columna para cada uno)—Muestra la información del horario del agente para ese día de la semana. Haga clic en cualquier elemento de trabajo en la fila de un agente específico para abrir el cuadro de diálogo **Detalles de la planificación** que contiene todos los detalles sobre ese elemento de trabajo en particular.

Clasificación de los datos mostrados



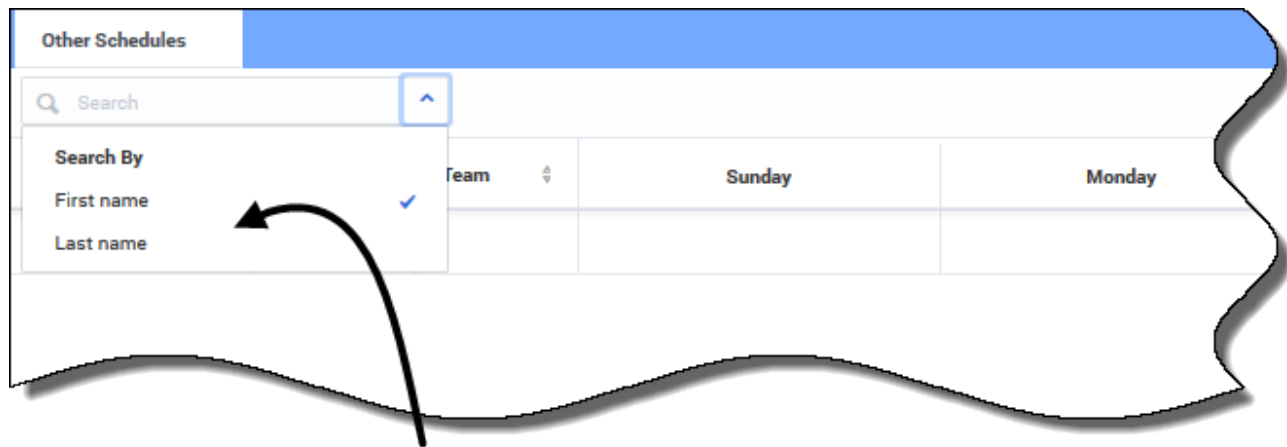
Haga clic en el encabezado de columna **Agente**, **Sede** o **Equipo** para ordenar  los datos de esa columna en orden ascendente o descendente.

También puede **utilizar las teclas numéricas de su teclado**.

Sugerencia

Las columnas **Sede** y **Equipo** solo son visibles si las seleccionó en el cuadro de diálogo **Configuración** de esta vista.

Buscar un agente

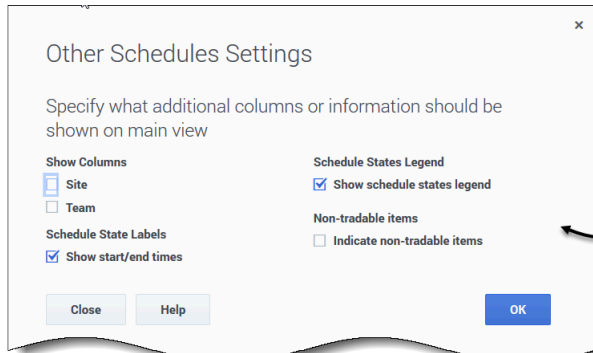


Make a selection and then enter the name in the search field.

En el campo **Buscar**, utilice el menú desplegable para buscar agentes.

- En la lista desplegable, seleccione **Nombre** o **Apellido** e ingrese el nombre del agente en el campo de búsqueda.

Cambiar la configuración de la vista



Change information that displays in schedules

"Show start/end times" is checked

"Show start/end times" is unchecked

Schedule State Legend



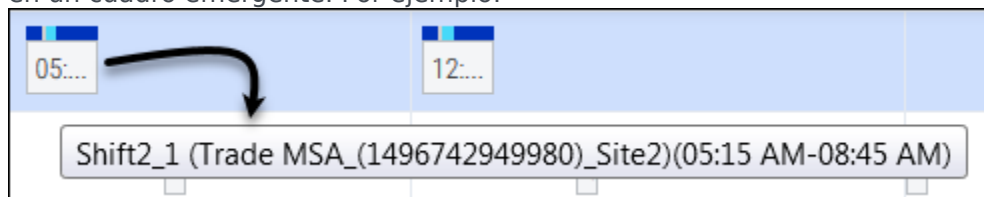
Haga clic en **Configuración** para especificar qué columnas u otra información se mostrará en los horarios. Puede elegir:

- Agregar las columnas **Sede** y/o **Equipo**
- Mostrar una leyenda para **Estados de la planificación**
- **Indicar elementos no canjeables** en los horarios
- **Mostrar las horas de inicio/fin** (se muestra de forma predeterminada) o, si se desactiva la casilla, se muestran los nombres de los elementos

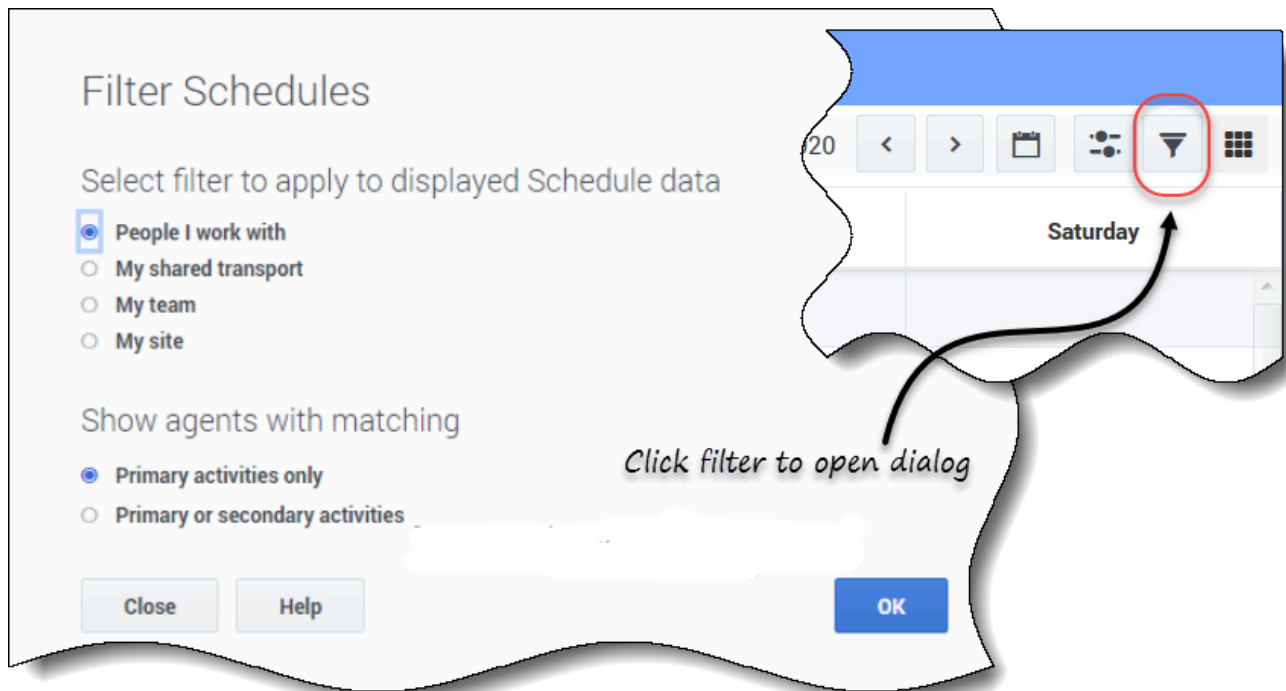
Sugerencia


Los elementos para todo el día se muestran como **Todo el día** cuando se marca **Mostrar horas de inicio/fin**. Se muestran con las horas de inicio y fin si la duración es menos de un día completo. Los elementos del día libre se muestran como **Día libre**.

Pase el cursor por encima de los elementos truncados del horario para ver la información completa en un cuadro emergente. Por ejemplo:



Filtrar los datos mostrados



Haga clic en **Filtrar**  para abrir el cuadro de diálogo en el que puede hacer clic en el botón

correspondiente para limitar la pantalla a una de estas opciones:

- **Personas con las que trabajo** (la configuración predeterminada)
- **Mi transporte compartido** (solo aparece si el agente se ha unido a algún transporte compartido)
- **Mi equipo**
- **Mi sede**
- **Mi unidad de negocios**

En **Mostrar agentes con coincidencias**, seleccione una de las dos opciones:

- **Solo actividades primarias** (la configuración predeterminada)
- **Actividades primarias o secundarias**

Sugerencia

Solo verá las opciones de filtrado que su supervisor o un administrador de la sede pongan a su disposición. Para que conozca la diferencia entre los filtros **Personas con las que trabajo** y **Solo actividades primarias**, consulte [Crear propuestas de canje](#).

Ver detalles del horario de otros agentes

En esta vista puede ver los detalles de los horarios de otros agentes y crear propuestas de canje. Es tan fácil como hacer clic en cualquier columna del día de la semana en la fila que contiene el nombre del agente al que quiere proponer un canje.

Sugerencia

Es posible que no pueda crear propuestas de canje como se describe en el tema siguiente. Pregunte a su supervisor si el canje de horarios está permitido en su centro de contacto.

Ver detalles del horario

The screenshot displays a scheduling grid with columns for Sunday, Monday, and Tuesday. A modal window titled "Schedule Details" is open, showing information for "AgentF02 AgentL02" at "Site1" and "Team1.1". The modal includes a "Time" column, a "Paid Type" column, and an "Item name" column. A "Time" checkbox is checked for "Tuesday, August 1, 2017". The modal also features a "Close" button, a "Help" button, and a "Create trade proposals" button. Annotations include "Select a schedule." pointing to a cell in the grid, and "This button is enabled only if the Time check box is selected." pointing to the "Create trade proposals" button.

Para ver detalles del horario de otros agentes:

1. En la fila que contiene el nombre del agente con el que desea canjear, haga clic en el día de la semana. **Los detalles del horario del agente seleccionado se abren para ese día.**
2. Si desea ver los detalles del horario del agente para más de un día, haga clic en el nombre del agente. **Los detalles del horario del agente seleccionado se abren para esa semana.**
3. Si las fechas y horas de los detalles del horario son adecuadas, **Cree una propuesta de canje** para este agente.
4. Si solo quiere ver los detalles y está satisfecho, haga clic en **Cerrar**.

Crear propuestas de canje

The image shows two overlapping screenshots from a software interface. The top screenshot, titled 'Schedule Details', displays a table of shifts for 'Tuesday, June 13, 2017'. The table has columns for 'Time', 'Paid', 'Type', and 'Item name'. A blue checkmark is visible in the 'Time' column for the first row. An arrow points to this checkmark with the text 'Click here to select this shift for a trade.' Below the table, there are 'Close' and 'Help' buttons. The bottom screenshot, titled 'Create trade proposals', shows a dialog box with the following elements:

- A title bar: 'Create trade proposals'
- Text: 'Schedule dates selected for the trade: 6/13/17'
- Text: 'This trade is for: a0002'
- A checked checkbox with the text: 'Check if you want to manually approve the response to this trade proposal.' An arrow points to this checkbox with the text: 'Click this box if you want a manual response to the proposal.'
- A 'Comments:' label followed by a text input field. An arrow points to this field with the text: 'Add comments applicable to this trade.'
- 'Cancel' and 'Help' buttons at the bottom left.
- A 'Create' button at the bottom right. An arrow points to this button with the text: 'Click to create the trade proposal.'

 To the right of the 'Create trade proposals' dialog, there is a separate callout box with a blue button labeled 'Create trade proposals' and an arrow pointing to it with the text: 'Click to create the trade proposal.'

Para crear y enviar una propuesta de canje al agente:

1. En la ventana **Detalles de la planificación**, haga clic en la casilla de verificación situada junto al nombre del día de la semana.
Si selecciona al menos una casilla de verificación, se activa el botón Crear propuestas de canje. Para seleccionar todos los días en el diálogo, seleccione la casilla superior.
2. Luego haga clic para **crear propuestas de canje**.
Se abre la ventana Crear propuestas de canje.
Si procede, haga clic en la casilla de verificación Marque esta opción si desea aprobar manualmente la respuesta a esta propuesta de canje..
3. En el campo **Comentarios**, ingrese cualquier información sobre este canje que desee que conozca el agente receptor o su supervisor.
4. Haga clic en **Crear**.
5. Se abre la vista **Mis canjes** y la operación se agrega a su lista de canjes.

Canjes

Los administradores y supervisores determinan las reglas de canje y los horarios permitidos en su centro de contacto. Si se permite el canje en una sola sede, consulte [Canje en una sola sede](#) para obtener detalles sobre las vistas y la configuración que puede utilizar para crear y enviar propuestas de canje de horario. Si se permite el canje en varias sedes, consulte [Canje en varias sedes](#).

Este tema describe en primer lugar todo el proceso de canje y, a continuación, lo desglosa en los pasos necesarios para realizar un canje exitoso.

Cómo funciona el canje

Un canje puede incluir hasta seis semanas completas de días del horario. Cada canje de horario requiere:

- Una propuesta de canje de un agente. La propuesta especifica los días del programa que el agente desea canjear.
- Una respuesta de otro agente a esa propuesta. La respuesta indica la disposición de este agente a aceptar el canje propuesto.
- Una aprobación. La aprobación puede ser automática (por parte de WFM Web) o explícita (por parte de un supervisor).

Para algunos canjes, el agente que propone debe aceptar explícitamente la respuesta antes de enviar el canje para su aprobación. Siempre es así cuando se trata de propuestas comunitarias, que se ofrecen a todos los agentes de un equipo, unidad de negocios o sede (si se permite el canje en varias sedes).

Si se aprueba un canje, se ejecuta: los horarios de ambos agentes cambian para reflejarlo y el canje deja de aparecer en las vistas de canjes. Sin embargo, todas sus propuestas seguirán apareciendo en la vista [Mis canjes](#), incluso después que WFM Web ejecute los canjes correspondientes.

No todos los canjes se aprueban. Bajo ciertas condiciones (por ejemplo, cuando un agente no está calificado para las actividades programadas del otro), WFM rechaza automáticamente un canje. Si el horario de cualquier agente cambia antes de la aprobación de un canje pendiente, WFM cancela el canje automáticamente. Si no se ha aprobado antes del primer día incluido en el canje, un canje pendiente expira. En cada uno de estos casos, el canje no tiene lugar.

Requisitos para un canje exitoso

Para que se lleve a cabo un canje, se deben completar todos los pasos siguientes.

- Un agente [crea](#) una propuesta de canje comunitaria o personal.
-

- Al menos un agente **responde** a la propuesta comunitaria o el agente receptor acepta la propuesta personal.
- El agente que propone **acepta una respuesta** a una propuesta comunitaria o personal. (Este paso es obligatorio para las propuestas personales solo si el agente que propone especifica la aprobación manual).
- El canje recibe la aprobación automática de WFM o una aprobación explícita de un supervisor.

Canje en una sola sede

Si en su centro de contacto se permite el canje en una sola sede, puede seleccionar una de las dos vistas en el menú desplegable del módulo de canje; **Propuestas** o **Mis canjes**. Puede utilizar estas vistas para obtener horarios más convenientes negociando con otros agentes.

Utilizando las vistas de canje, puede:

- Responder a propuestas de canje **personales o comunitarias** de otros agentes.
- Revisar o cancelar **sus propias propuestas de canje**.
- Revisar o cancelar **sus respuestas** a las propuestas de otros agentes.
- Ver los **horarios o los detalles de horarios** de los participantes en el canje.

Sugerencia

Usted **crea propuestas de canje de horarios** en la vista **Mi planificación** o **Detalles de mi planificación**.

Ver propuestas y mis canjes

Las vistas de canje ([Propuestas](#) y [Mis canjes](#)) le permiten ver los canjes de horario y sus detalles, aceptar o rechazar las propuestas de canje de otros agentes y cancelar sus propuestas o respuestas.

Usted inicia o [crea propuestas de canje](#) en la vista [Mi planificación](#) o [Detalles de mi planificación](#).

Sugerencia

Los administradores y supervisores determinan si el canje está permitido en su sede o centro de contacto. Establecen las normas de canje que determinan los horarios que se pueden canjear. Es posible que no pueda canjear con agentes dentro de su sede o en otras, dependiendo de cómo hayan configurado su sede y su equipo. Si no puede ver la vista **Canjes** o los agentes de otras sedes en la vista **Canjes**, es posible que el canje o el [Canje en varias sedes](#) no esté configurado para su equipo.

Ver propuestas

La vista **Propuestas** muestra todas las propuestas cuyo primer día cae dentro del mes seleccionado. Se ordena por la primera fecha de cada propuesta. De forma predeterminada, muestra el mes actual, pero puede cambiarlo seleccionando una fecha de inicio diferente en el calendario o haciendo clic en [Mostrar más canjes](#). Esta vista se utiliza para aceptar o rechazar propuestas.

Puede distinguir entre las propuestas comunitarias y las individuales por los botones de acción que tiene a su disposición. Las propuestas comunitarias solo tienen el botón **Aceptar**, mientras que las individuales tienen tanto **Aceptar** como **Rechazar**.

Columnas y controles

The screenshot shows a table titled 'Proposals' with columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. A 'Show more trades' button is located above the table. Annotations include:

- 'Shows more trades' pointing to the button.
- 'Indicates that you've responded.' pointing to a checkmark in the 'Re' column.
- 'Displays after clicking "Show more trades".' pointing to a 'Show more trades' button in the 'Agent' column.
- 'Actions column with controls.' pointing to the 'Date' column.
- 'Opens the "Settings" dialog.' pointing to a settings icon in the top right corner.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
December 2016				
<input checked="" type="checkbox"/>	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.
January 2017				
There are no trade proposals for January 2017				

En esta vista encontrará los siguientes controles y columnas:

- **Mostrar más canjes**—Al hacer clic, se muestran las propuestas de canje de cada mes.
- **Selectores de fecha**—Le permiten cambiar la **Fecha de inicio** de los datos mostrados. WFM mostrará la información de canjes del mes, a partir de esta fecha.
- **Configuración**—Abre un cuadro de diálogo que permite cambiar la configuración de esta vista.
- **Re**—Una marca en esta columna indica que ya respondió a esta propuesta de canje.
- **Agente**—Muestra el nombre del agente que inicia la propuesta de canje, y su nombre si hace clic en la flecha de la columna **Re** y se expanden las filas.
- **Acción**—Esta columna contiene botones para aceptar o rechazar una propuesta individual o aceptar una propuesta comunitaria. Para saber qué acciones puede realizar en esta vista, consulte **Revisar las propuestas de otros agentes**.
- **Fechas**—Muestra las fechas de inicio y finalización de la propuesta de canje o de la respuesta.
- **Horas pagadas**—Muestra el número total de horas pagadas cubiertas por el canje propuesto.
- **Comentarios/planificación**—Muestra los comentarios agregados a la propuesta.

Cambiar la configuración de la vista

Le permite mostrar solo los tipos de propuestas que desea ver: privadas, comunitarias o ambas.

Choose the proposals you want to see. x

Settings

View settings

Private proposals

Community proposals

Cancel

OK

Show Trading date column in the table.

Only those proposals appear in the view.

✓ >	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16	>	08:00	From a0003 to <u>Community</u> .
>	a0004 a0004	☑	12/8/16-12/8/16	>	08:00	From a0004 to <u>Community</u> on Dec. 8, 16.
January 2017						
no trade proposals for January 2017						

Para cambiar la configuración en esta vista:

- Haga clic en **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración.
- Marque o desactive las casillas **Propuestas comunitarias** o **Propuestas privadas** para cambiar la información que desea ver. Si no se selecciona ninguna de las dos casillas, no se muestra ninguna información.
- De forma opcional, puede marcar la casilla **Fecha de canje** para mostrar la columna **Fecha de canje** en la cuadrícula cuando la zona horaria del agente esté configurada (en **Mis valores**) a una distinta de la zona horaria de la sede.
- Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios (o en **Cancelar** para descartarlos y cerrar el diálogo).

Mostrar más canjes

The screenshot shows a table titled 'Proposals' with a 'Show more trades' button. The table has columns: Re, Agent, Date, Paid hours, and Comments/schedule. It displays trade proposals for December 2016 and January 2017. A message states 'There are no trade proposals for January 2017'. Handwritten annotations include: 'Displays after clicking "Show more trades"' with an arrow pointing to the January 2017 message, and another arrow pointing from the 'Show more trades' button to the first row of the table.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
December 2016				
✓ >	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.
January 2017				
There are no trade proposals for January 2017				

Para ver los canjes de otros meses distintos al mes de la fecha de inicio:

1. Haga clic en **Mostrar más canjes**.
Las propuestas de canje del mes siguiente aparecen en la cuadrícula.
2. Vuelva a hacer clic en este botón para ver todos los meses que desee.
Las propuestas de cada mes consecutivo aparecen en la cuadrícula.

Si no hay canjes en un mes específico, verá el mensaje *No hay propuestas de canje para <mes> <año>*.

Búsqueda de detalles en la cuadrícula

Puede ampliar la cuadrícula en esta vista para mostrar más filas que contengan detalles sobre las propuestas, su horario y los horarios de otros agentes.

Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
				December 2016
⌵	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	From a0003 to Community.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
	a0001 a0001	12/7/16-12/7/16	08:00	My schedule for 12/7/16-12/7/16.
		12/7/16	08:00	Shift01 (A01)
>	a0004 a0004	12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.

Expand rows with these arrows.

Rows is expanded.

Clicking link in agent's name opens his/her schedule details.

Row is not expanded.

Por ejemplo:

- Al hacer clic en la flecha de la columna **Re** se agrega una fila que contiene su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- En la fila que muestra su nombre, al hacer clic en la flecha de la columna **Fecha** se añaden las filas que contienen todos los turnos de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- En la fila que muestra el nombre del agente proponente, al hacer clic en la flecha de la columna **Fecha** se añaden las filas que contienen todos los turnos de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.

Además de poder ampliar las filas, puede:



- Haga clic en el enlace de su nombre para abrir los detalles de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- Haga clic en el enlace del nombre del agente proponente para abrir los detalles de su propuesta para el mismo intervalo de fechas.

Consulte [Vista de propuestas: Detalles de la propuesta y el calendario](#).

Ver mis canjes

Esta vista muestra todas sus respuestas en una tabla o cuadrícula. Tiene las mismas columnas que se muestran en la vista **Propuestas**, con una columna adicional (**Estado**), y las columnas **Re** y **Acciones** tienen descripciones diferentes:

- **Re**—Un sobre en esta columna indica que los agentes han respondido a esta propuesta de canje. Si

usted inició la propuesta de canje, el icono de respuesta tiene este aspecto  ; si otro agente la inició, tiene el siguiente aspecto .

- **Estado**— Esta columna muestra el estado de aceptación o aprobación de la propuesta de canje o de la respuesta. Para una descripción de los tipos de estados, consulte [Estados de canje](#).
- **Acciones**—Esta columna contiene botones para aceptar o rechazar las respuestas de otros agentes, cancelar sus propuestas o cancelar sus respuestas a las propuestas de otros agentes. Para saber qué acciones puede realizar en esta vista, consulte [Revisar respuestas a las propuestas](#).

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16 >	04:00	From a0001 to a0002
	Expired	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.
	Expired	a0001 a0001	12/8/16-12/8/16 >	08:00	Individual from a0001
	Open	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16 >	06:30	Community from a0001
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16 >	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16 >	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16 >	04:00	Individual from a0001 to a0008

Esta vista muestra las propuestas y respuestas de un mes, según la fecha seleccionada en el calendario (o utilizando los selectores de fecha). Esta vista se utiliza para aceptar o rechazar las respuestas de otros agentes, y cancelar sus propias propuestas y respuestas.

El orden de las filas comienza con el nombre del agente proponente y la información de la propuesta en la primera fila, y, luego, si las filas se expanden, la siguiente fila muestra el nombre del agente que responde y la información de la respuesta.

Puede desplegar las filas y abrir los horarios de los agentes de la misma manera que se describe en la vista **Propuestas**. Vea [Búsqueda de detalles en la cuadrícula](#).

Además de poder ampliar las filas, puede:

- Hacer clic en el enlace de su nombre para abrir su propuesta o solicitar detalles para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- Hacer clic en el enlace del nombre del agente proponente para abrir los detalles de su propuesta o solicitud para el mismo intervalo de fechas.

Vea [Vista Mis canjes: Detalles de la propuesta y de la solicitud](#).

Gestión de propuestas de canje para una sola sede

Utilice las vistas **Canjes** ([Propuestas](#) y [Mis canjes](#)) para revisar las propuestas y las respuestas al realizar las tareas descritas en este tema. Utilice las vistas de **Planificación** para [crear propuestas de canje](#).

Revisar las propuestas de otros agentes

Utilice la vista **Propuestas** para:

- Revisar propuestas de canje que otro agente le haya enviado específicamente.
- Revisar propuestas de canje que otros agentes hayan enviado a la comunidad.
- Aceptar o rechazar propuestas.

Sugerencia

Dependiendo de la configuración de WFM Web en su sede, se pueden ofrecer propuestas comunitarias a todos los agentes de su equipo o a todos los agentes de todos los equipos.

Para saber cómo navegar por la vista **Propuestas** y ver las descripciones de sus controles y columnas, consulte [Ver propuestas](#).

Acerca de la tabla de propuestas

La tabla muestra solamente las propuestas cuyo primer día cae en el mes seleccionado y su estado es Abierto (no han vencido, no están en revisión y no han sido aceptadas, confirmadas, rechazadas ni canceladas). Se ordena por la primera fecha de cada propuesta.

El nombre del agente proponente está en la primera fila de la propuesta:

- Haga clic en el enlace del nombre del agente en cualquiera de las filas si desea mostrar los detalles de su propuesta.
- Haga clic en el enlace de su nombre en cualquiera de las filas si desea mostrar los detalles de su horario.
Consulte [Vista de propuestas: Detalles de la propuesta y el calendario](#).

Para saber cómo ampliar la tabla para ver filas adicionales, consulte [Búsqueda de detalles en la cuadrícula](#).

Aceptar o rechazar propuestas

The image shows a screenshot of a software interface for managing trade proposals. At the top, there is a blue header with the word "Proposals" and a "Show more trades" button. Below this is a table with columns: "Re", "Agent", "Date", "Paid hours", and "Comments/schedule". The table is filtered for "December 2016".



Re	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
>	a0001 a0001	12/9/16-12/9/16	> 06:30	Community from a0001
>	a0005 a0005	12/10/16-12/10/16	> 04:00	Community proposal from a0005
>	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	> 06:00	Community from a0001
>	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	> 04:00	Individual from a0001 to a0008


Handwritten annotations on the table include "Click Accept or Decline." with arrows pointing to the checkmark and 'x' icons in the second and fourth rows.

Below the table are two dialog boxes. The left one is titled "Comments:" and contains the text: "You are about to accept the trade proposal. From agent: a0001 a0001 For. 12/16/16 - 12/16/16 Enter comments". The input field contains "from a0008, I accept". A "Cancel" button is at the bottom. The right dialog box is also titled "Comments:" and contains: "You are about to decline the trade proposal. From agent: a0004 a0004 For. 12/16/16 - 12/16/16 Enter comments". It has an empty input field, a "Cancel" button, and a blue "OK" button. A handwritten note "Enter comments and click OK." with an arrow points to the OK button.

Below the dialog boxes is a zoomed-in view of the table rows. The second row (a0001 a0001) has a checkmark icon in the "Re" column, with a handwritten note "Indicates an accepted proposal." pointing to it. The fourth row (a0001 a0001) has an 'x' icon in the "Re" column, with a handwritten note "Declined proposals are removed from the list." pointing to it.

Para aceptar o rechazar una propuesta en la vista de Propuestas:

1. Haga clic en **Aceptar**  o **Rechazar**  en la columna **Acciones** de la propuesta que desee aceptar o rechazar.
Se abre el cuadro de diálogo Comentarios.
2. Ingrese los comentarios, si lo desea, y luego haga clic en **Aceptar**.

Aparece una marca de verificación  en la columna Re de esta propuesta, lo que indica que la ha aceptado, o que la propuesta se ha eliminado de la lista de propuestas, porque la ha rechazado.

Revisar respuestas a las propuestas

Utilice la vista **Mis canjes** para:

- Revisar las propuestas de canje que ha enviado a la comunidad o a una persona, junto con su estado y cualquier respuesta.
- Revisar sus respuestas a las propuestas de canje de horario de otros agentes.
- Revisar el estado de las propuestas a las que ha respondido.
- Cancelar una respuesta pendiente, en caso de que cambie de opinión.
- Cancelar su propia propuesta de canje pendiente, en caso de que cambie de opinión.

La ventana incluye **selectores de fecha** estándar y una tabla de propuestas y respuestas, cuyos controles generales se describen en [Ver mis canjes](#).

Acerca de la tabla de canjes

La tabla muestra todos sus canjes y respuestas a las propuestas cuyo primer día esté dentro del mes seleccionado. Se ordena por la primera fecha de cada canje.

Para cada canje, la columna **Nombre del agente** muestra el agente que formuló cada propuesta original.

- Haga clic en el enlace del nombre del agente en cualquiera de las filas si desea mostrar su propuesta o los detalles de la solicitud.
- Haga clic en el enlace de su nombre en cualquiera de las filas si desea mostrar los detalles de su propuesta o solicitud.

Vea [Vista Mis canjes: Detalles de la propuesta y de la solicitud](#).

Cancelar una respuesta pendiente

My Trades

Re	Status	Agent	Date	Paid hours	Comments/schedule
	Expired	a0001 a0001	12/3/16-12/3/16	04:00	From a0001 to a0002
	Open	a0003 a0003	12/7/16-12/7/16	08:00	Community from a0003
	Open	a0001 a0001	12/10/16-12/10/16	04:00	Do you want to trade?
	Open	a0009 a0009	12/11/16-12/11/16	08:00	
	Accepted	a0001 a0001	12/11/16-12/11/16	08:00	I'll take it.
	Open	a0001 a0001	12/16/16-12/16/16	06:00	Community from a0001
	Confirmed	a0001 a0001	12/17/16-12/17/16	04:00	Individual from a0001 to a0008

Comments:

You are about to **cancel the trade.**

From agent: a0001 a0001


For: 12/11/16 - 12/11/16

Enter comments

I've changed my mind, sorry!

Buttons: Cancel, OK

Para cancelar una respuesta pendiente en la vista de Mis canjes:

- Haga clic en **Cancelar**  en la columna **Acciones** de la respuesta del canje que desea cancelar. **Se abre el cuadro de diálogo Comentarios.**
- Ingrese los comentarios, si lo desea, y luego haga clic en **Aceptar**.

Ver y cambiar el estado de un canje

La columna **Estado** de la vista **Mis canjes** muestra el estado actual de cada propuesta o respuesta de canje. El estado de cada propuesta y respuesta determina las acciones que se pueden realizar en la comuna **Acciones**:

Estado	Significado	Acciones que puede realizar
Abierto	La propuesta se ofreció a un agente específico o a la comunidad, y aún no ha pasado a ninguno de los otros estados que se indican en esta tabla.	Haga clic en cancelar  si desea cancelar una propuesta abierta.
Aceptada	Usted aceptó esta propuesta personal o respondió a esta propuesta de la comunidad. La respuesta está en espera de la decisión del agente que propuso el canje.	Haga clic en Cancelar  si desea cancelar la respuesta.
	Otro agente aceptó su propuesta personal o respondió a su propuesta de la comunidad.	Haga clic en Aceptar  en una fila de respuesta para enviar este canje (con esta respuesta) para su aprobación. Haga clic en Rechazar  si decide no hacer el canje con el agente que envió la respuesta.
En revisión	Usted aceptó esta propuesta y, en caso necesario, el agente que propuso el canje aprobó su respuesta. Sin embargo, el canje no se ha podido aprobar automáticamente. Se encuentra en espera de aprobación por un supervisor.	Haga clic en Cancelar  si desea cancelar la respuesta.
	Otro agente aceptó su propuesta y usted aprobó la respuesta, en caso necesario. Sin embargo, el canje no se ha podido aprobar automáticamente. Se encuentra en espera de aprobación por un supervisor.	Haga clic en Cancelar  si desea cancelar su propuesta original. También se cancelará la respuesta.

Vea también [Más estados de canje](#). Para obtener más detalles sobre los requisitos para la aprobación de un canje, vea las generalidades de los [canjes](#).

Más estados de canje

Los estados descritos en esta tabla no requieren ninguna acción por su parte, pero los verá cuando revise las propuestas y los canjes.

- **Confirmado**—Tanto usted como el otro agente aceptaron la propuesta y el canje se aprobó automáticamente, o lo hizo un supervisor. Se ejecutó su canje.
- **Rechazado**—La propuesta o respuesta se rechazó por el agente que propuso o respondió (en el caso de una propuesta personal), por un supervisor o por WFM. El canje no se realizará.
- **Cancelado**—Puede ser que usted haya cancelado su propuesta o respuesta o el otro agente canceló la propuesta original, o bien WFM canceló automáticamente el canje pendiente (debido a cambios en su horario o en el del agente que respondió). El canje no se realizará.
- **Vencido**—La propuesta no se ha aprobado un día antes del primer día del canje. El canje no se realizará.

Ver la propuesta y los detalles de canje

Además de poder **desplegar la cuadrícula** en las vistas **Propuestas** y **Mis canjes** para ver los horarios, puede ver los detalles de las propuestas y canjes de otros agentes, así como los suyos. Al hacer clic en su nombre o el de un agente, se abrirán los detalles en una ventana separada.

¿Qué hay en los detalles?



Los detalles de la propuesta, la solicitud y el horario (suyo o de otros agentes) se abren en ventanas separadas, pero tienen características similares, entre ellas: el nombre del agente, la fecha de la propuesta de canje y un desglose de todos los elementos programados, como las horas de inicio/fin, las horas pagadas, el tipo y el nombre del elemento, así como los comentarios, las actividades programadas, las comidas, los descansos y el total de horas pagadas.

Vista de las propuestas: Detalles de propuestas y calendario

Verá diferentes presentaciones de los detalles del horario en esta vista, dependiendo del tipo de

propuesta y del nombre del agente en el que haga clic.

Detalles de propuestas se abre cuando:

- Hace clic en el enlace del nombre de un agente:
 - Si se trata de una propuesta individual a la que no ha respondido, puede rechazarla, cerrarla o responderla.
 - Si se trata de una propuesta comunitaria a la que no ha respondido, puede cerrarla o responderla.
 - Si se trata de una propuesta a la que ya respondió, solo puede cerrar los detalles de la propuesta.

Mi planificación se abre cuando:

- Hace clic en el enlace de su nombre:
 - Solo puede cerrar los detalles del horario.

Vista Mis canjes: Detalles de propuestas y solicitudes

Verá diferentes presentaciones de los detalles del horario en esta vista, dependiendo del nombre de los agentes en el que haga clic y del estado del canje.

Detalles de propuestas se abre cuando:

1. Un agente inicia una propuesta y usted hace clic el enlace en su nombre:
 - Solo puede cerrar los detalles de la propuesta.
2. Usted inicia una propuesta y hace clic en el enlace de su nombre:
 - Si el estado es **Abierto** o **En revisión**, puede eliminar la propuesta o cerrar los detalles de la misma.
 - Si el estado es **Cancelado**, **Rechazado** o **Vencido**, solo puede cerrar los detalles de la propuesta.

Detalles solicitados se abre cuando:

1. Un agente responde a su propuesta y usted hace clic en el enlace de su nombre:
 - Si el estado es **Aceptado**, puede rechazar, cerrar los detalles de la solicitud o responder a la propuesta.
 - Si el estado es **En revisión**, solo podrá cerrar los detalles de la solicitud.
2. Usted responde a una propuesta iniciada por un agente y hace clic en su propio nombre:
 - Si el estado es **Aceptado** o **En revisión**, puede eliminar su respuesta o cerrar los detalles de la solicitud.
 - Si el estado es **Cancelado**, solo puede cerrar los detalles de la solicitud.

Detalles de la propuesta de otros agentes

Proposal details

Agent: a0009 a0009
Proposal schedule

Proposing agent's name.

Time	Paid	Type	Item Name
Sunday, December 11, 2016			
Shift: Shift01, 06:30 AM – 03:45 PM; Activities: A01; Paid Hours: 08:00			
06:30 AM – 03:45 PM	08:00	Shift	Shift01 (A01)
06:30 AM – 07:45 AM	01:15	Work	A01
07:45 AM – 08:15 AM	00:00	Break	Break01
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:15 AM	00:00	Meal	Meal01
09:15 AM – 03:45 PM	06:30	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

Comments

You cannot delete another agent's proposal, only close the window.

Close

Haga clic en el enlace del nombre del agente proponente para abrir **Detalles de propuestas**. Le ayudará a identificar los detalles del horario de aquellos agentes con quienes quiere canjear horarios.

Sugerencia

Su supervisor determina si puede ver las propuestas solo de su propio equipo o en todos los equipos de su sede.

Su propuesta y los detalles del horario

My schedule

Agent: a0001 a0001
Schedule details

Your schedule opened in the Proposals view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

You cannot delete your schedule, only close the window.

Close

Proposal details

Agent: a0001 a0001
Proposal schedule

Your schedule opened in the My Trades view.

Time	Paid	Type	Item Name
Saturday, December 10, 2016			
Shift: Shift01, 08:15 AM – 01:30 PM; Activities: A01; Paid Hours: 04:00			
08:15 AM – 01:30 PM	04:00	Shift	Shift01 (A01)
08:15 AM – 08:30 AM	00:15	Work	A01
08:30 AM – 09:00 AM	00:00	Break	Break01
09:00 AM – 09:45 AM	00:00	Meal	Meal01
09:45 AM – 01:30 PM	03:45	Work	A01

Scheduled items are broken down in time intervals per item.

Comments

You can delete your own proposals.

Delete

Close

Haga clic en su nombre en la vista de **Propuestas** para abrir **Detalles de mi planificación**. Si está revisando sus canjes en la vista **Mis canjes**, en la propuesta que haya realizado, haga clic en su nombre para abrir los detalles de la **Propuesta**.

Examinar los detalles de su propio horario le permite comparar los turnos y tomar una decisión sobre si aceptar o no una propuesta.

En la ventana **Detalles de propuestas**, hay una opción para eliminar su propuesta, pero no puede eliminar las propuestas ofrecidas por otros.

Canje en varias sedes

Si en su centro de contacto se permite el canje en varias sedes, puede utilizar la vista **Canjes** del módulo **Canjes** para obtener horarios más convenientes al canjear con otros agentes. Puede filtrar la vista para que se muestre: [Mis canjes](#), [Ofrecido a mí](#) o [Propuestas comunitarias](#).

Sugerencia

La posibilidad de canjear con agentes de otras sedes depende de cómo el administrador o supervisor haya configurado su sede y su equipo. Si no puede ver a los agentes de otras sedes en la vista de **Canjes**, es posible que el canje en varias sedes no esté configurado para su equipo. En ese caso, vea [Ver propuestas y mis canjes](#).

En la vista **Canjes**, puede:

- Responder a propuestas de canje [personales o comunitarias](#) de otros agentes.
- Revisar o cancelar [sus propias propuestas de canje](#).
- Revisar o cancelar [sus respuestas](#) a las propuestas de otros agentes.
- Ver el [calendario y los detalles de la propuesta](#) de los participantes en el canje.

Sugerencia

Usted [crea propuestas de canje de horarios](#) en la vista [Mi planificación](#), [Detalles de mi planificación](#) u [Otras planificaciones](#).

Columnas y controles

Use the filters in this view to see only the select proposal type.

Click "Settings" to change the columns displayed in this view.

By default, this column is not displayed.

Settings
Enter a check mark to display this column in the grid.

Show Columns
 Trading date

Cancel Help OK

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16.00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08.00	
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Open	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24.00	This is from a10
AgentF01 AgentL01		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08.00	from a01

La vista **Canjes** tiene los siguientes controles y configuraciones:

- **Filtros**—Hay dos. Utilice el primer filtro para ver solo **Mis canjes**, **Oferido a mí** o **Propuestas comunitarias**. Utilice el segundo solo para las propuestas **comunitarias** (se desactiva si selecciona **Mis canjes** u **Oferido a mí** en el primer filtro). Puede filtrar por:
 - **Personas con las que trabajo** (seleccionado de forma predeterminada)
 - **Mi transporte compartido**
 - **Mi equipo**
 - **Mi sede**
 - **Mi unidad de negocios**
 - **Filtrar solo por actividades primarias** (seleccionado de forma predeterminada).

Sugerencia

Para que conozca la diferencia entre los filtros **Personas con las que trabajo** y **Solo actividades primarias**, consulte [Crear propuestas de canje](#).

- **Selectores de fecha**—Use las flechas de avance y retroceso para cambiar la fecha por mes, o haga clic en el icono **Calendario** y elija el mes.
- **Configuración**—Haga clic en este icono para cambiar la configuración de la pantalla. En este cuadro de diálogo, al seleccionar la casilla se muestra la columna **Fecha de canje** en la cuadrícula. Esto es útil cuando su zona horaria (en **Mis valores**) es diferente de la zona horaria de la sede.

La vista **Canjes** tiene las siguientes columnas:

- **Persona que propone**—El nombre del agente que envió la propuesta de canje.

- **Responder**—El nombre del agente que respondió a la propuesta de canje.
- **Estado**—El estado de la propuesta de canje. Por ejemplo, **Abierta**, **Aceptada**, **En revisión**, **Confirmada**, **Rechazada**, **Cancelada** o **Vencida**. Para ver una descripción de cada estado, consulte [Estados de canje](#).
- **Fecha**—La fecha en la que se creó la propuesta de canje, en la zona horaria establecida en la lista desplegable **Zona horaria** de la vista **Mis valores**.
- **Fecha de canje**—La fecha del canje de horario en la zona horaria de la sede.
- **Horas pagadas**—El número total de horas pagadas cubiertas por el canje propuesto.
- **Comentarios/planificación**—Cualquier comentario que haya ingresado el agente proponente, los supervisores o los autogenerados por WFM que estén relacionados con esta propuesta de canje o con la planificación.

Sugerencia

La **Fecha de canje** puede diferir de la fecha que se ve en WFM Web, si la zona horaria en **Mis valores** está configurada en una distinta a la de la sede. Para ver la columna **Fecha de canje** en la cuadrícula, debe activar la casilla de verificación en [Configuración](#). No se muestra de manera predeterminada.

Gestión de propuestas canje en varias sedes

WFM le permite filtrar las propuestas de canje por **Mis canjes**, **Ofrecido a mí** o **Propuestas comunitarias** en la vista **Canjes**. WFM muestra todas las propuestas cuyo rango de fechas cae dentro del mes seleccionado. De forma predeterminada muestra el mes actual, pero puede cambiarlo al seleccionar un mes diferente en el **calendario**.

Este tema describe cómo utilizar el filtro para cambiar la forma en que se muestran las propuestas, de modo que pueda completar varias tareas y encontrar información detallada sobre los agentes de canje, las propuestas y los horarios de forma rápida y sencilla.

Gestionar propuestas de canje que usted envía

Haga clic en el menú desplegable del filtro y seleccione **Mis canjes**.

Trades		No Actions display if declined by both parties.					
My Trades		My business unit					
Proposer	Responder	Status		Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF11 AgentL11	Open	🗑️	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17	16:00	
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	🗑️ 📄	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.
AgentF10 AgentL10	AgentF01 AgentL01	Declined / Declined	🗑️	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	24:00 / 08:00	This is from a10 Age
AgentF01 AgentL01		Open	🗑️	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a01

Second filter is disabled when "My Trades" is selected.

WFM muestra las propuestas de canje que usted ha creado y las propuestas de otros agentes a las que ha respondido (ofrecidas solo a usted y a la comunidad).

Puede ver sus propuestas y sus detalles, aceptar o rechazar las propuestas de canje de otros agentes y cancelar sus propuestas o respuestas.

La columna **Estado** de esta vista muestra el estado de cada canje para cada participante—la **Persona que propone** y el **Responder**—en este formato: **Abierto / Aceptado**.

Haga clic en cualquier lugar de una fila seleccionada para abrir los **Detalles de propuestas**.

Gestionar propuestas de canje que se le ofrecen

Haga clic en el menú desplegable del filtro y seleccione **Ofrecido a mí**.

The Status shows the state of the proposal for both Proposer and Reponder.

Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule
AgentF01 AgentL01	AgentF05 AgentL05	Open / Accepted	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17	08:00 / 24:00	Thanks! Let's trade.

Second filter is disabled when "Offered to me" is selected.

WFM muestra las propuestas de canje que se le ofrecieron y las personales que usted creó y que requieren su confirmación.

Puede ver estas propuestas y sus detalles, aceptarlas o rechazarlas.

Después de aceptar o rechazar una propuesta, este canje se elimina de las propuestas en **Ofrecido a mí**, pero permanece en la lista de propuestas **Mis canjes**.

Sugerencia

Puede distinguir entre las propuestas comunitarias y las individuales por los iconos de acción que tiene a su disposición. Las propuestas comunitarias solo tienen el icono **Aceptar**, mientras que las individuales tienen tanto **Aceptar** como **Rechazar**.

Gestionar propuestas de canje enviadas a la comunidad

Haga clic en el menú desplegable del filtro y seleccione **Comunidad**.

Trades							Status is Open and proposal is waiting for someone to accept.
Community		My business unit					
Proposer	Responder	Status	Date	Trading date	Paid hours	Comments/schedule	
AgentF12 AgentL12		Open	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17	08:00	from a12	

Filtered by business unit

WFM muestra solo las propuestas de canje que fueron enviadas por otros agentes a la comunidad.

Puede ver estas propuestas y sus detalles, y aceptarlas.

Después de aceptar una propuesta, este canje se elimina de las propuestas de **Comunidad**, pero permanece en la lista de propuestas de **Mis canjes**.

Ver los detalles de la propuesta

Es posible que desee ver los detalles de la propuesta de canje del horario antes de tomar cualquier acción. Para ello, haga clic en cualquier lugar de la fila que contiene la propuesta.

Proposal details

Wednesday, August 2, 2017

Compare your schedule details to the Proposer details.

Proposer: AgentF01 AgentL01
 Shift: flexible shift, 02:00 AM – 10:00 AM; Activities: Trade MSA_(1496742949979)_Site1; Paid Hours: 08:00
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00
 02:00 AM – 10:00 AM 08:00

Responder: AgentF05 AgentL05
 Shift: 12:00 AM – +12:00 AM; Activities: Activity3; Paid Hours: 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 24:00
 12:00 AM – +12:00 AM 00:00

Comments

Optionally, enter comments.

Click "Close" if you only want to view the details.

Buttons match the icons in the Actions column.

Close Help Delete

Se abre el cuadro de diálogo **Detalles de propuestas**, que contiene la siguiente información:

- La fecha del canje propuesto
- El nombre del agente proponente
- El nombre del agente que responde (si alguno ha respondido)

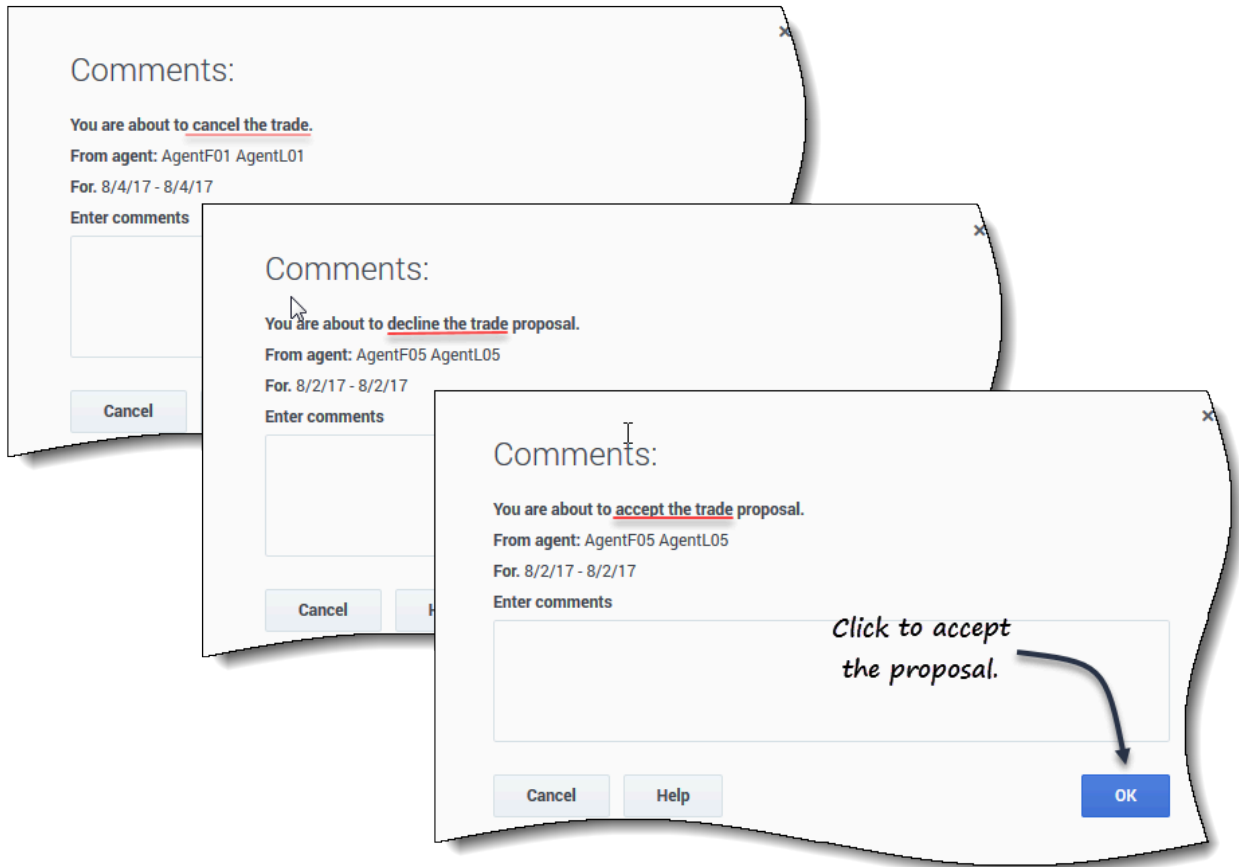
- Los detalles del horario, incluyendo: turno, actividades, horas pagadas, tiempo marcado y duración
- Campo de **Comentarios**
- Botones de **Acción, Cerrar** y **Ayuda**

Responder a propuestas de canje

	Status		Date	Trading da
AgentL11	Open	🗑️	8/2/17-8/3/17	8/2/17-8/3/17
AgentL05	Open / Accepted	✅	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
AgentL01	Declined / Declined	❌	8/2/17-8/2/17	8/2/17-8/2/17
	Open	🗑️	8/4/17-8/4/17	8/4/17-8/4/17

Actions icons

For example: 🗑️ = Delete, ✅ = Accept, ❌ = Decline



Puede responder a las propuestas de canje de dos maneras:

1. En cualquiera de las tres vistas filtradas de **Canjes**, haga clic en el icono **Acción** de la tabla que corresponda a su elección.

Se abre el cuadro de diálogo Comentarios, que le permite agregar comentarios y responder.

2. Cuando el cuadro de diálogo **Detalles de propuestas** esté abierto, haga clic en el botón **Acción** de la esquina inferior derecha. (Vea [Ver detalles de la propuesta](#))

Preferencias

Las *preferencias* de Workforce Management (WFM) le permiten establecer preferencias para su disponibilidad, turnos y días libres. La introducción de cualquiera de estos tipos de preferencias permite a su supervisor saber cuándo prefiere trabajar y qué días prefiere tener libres. Los supervisores pueden tener en cuenta sus preferencias cuando generan los horarios.

Preferencias y patrones de disponibilidad

Las *preferencias de disponibilidad* y los *patrones de disponibilidad* son similares, en el sentido de que puede utilizar cualquiera de ellas para comunicar a su supervisor cuándo está disponible para trabajar. Sin embargo, agregar preferencias de disponibilidad suele hacerse *una vez*. Es decir, solo se aplica una vez para las fechas que especifique. Puede agregar más de una disponibilidad en una preferencia, pero no establece un patrón para un período de tiempo específico. Para ello, utilizará **patrones de disponibilidad**.

Utilice los patrones de disponibilidad para establecer fácilmente sus preferencias cuando sean las mismas durante varias semanas, o establezca patrones semanales que pueda reutilizar en cualquier momento. Por ejemplo, podría crear un patrón de disponibilidad para informar a su supervisor de que está disponible (y prefiere) trabajar entre las horas de 7:30 am y 9:30 am los martes, miércoles y jueves de las próximas tres semanas. A menos que cree un patrón, tendría que ingresar su disponibilidad para cada semana por separado (aunque su disponibilidad sea la misma para las tres semanas).

Haga clic en **Preferencias** en la barra de menús y seleccione una de las tres vistas del menú desplegable: **Calendario**, **Detalles** o **Patrones de disponibilidad**. Use estas vistas para:

- Ver sus preferencias de turnos, disponibilidad y días libres.
- Ver sus turnos, tiempo libre y patrones de rotación.
- **Agregar**, **editar** o **eliminar** sus preferencias de turnos, su disponibilidad o días libres.
- Consultar **Crear** patrones de disponibilidad.
- Crear preferencias, mediante el **uso de patrones de disponibilidad**.
- Introducir comentarios asociados a sus preferencias.

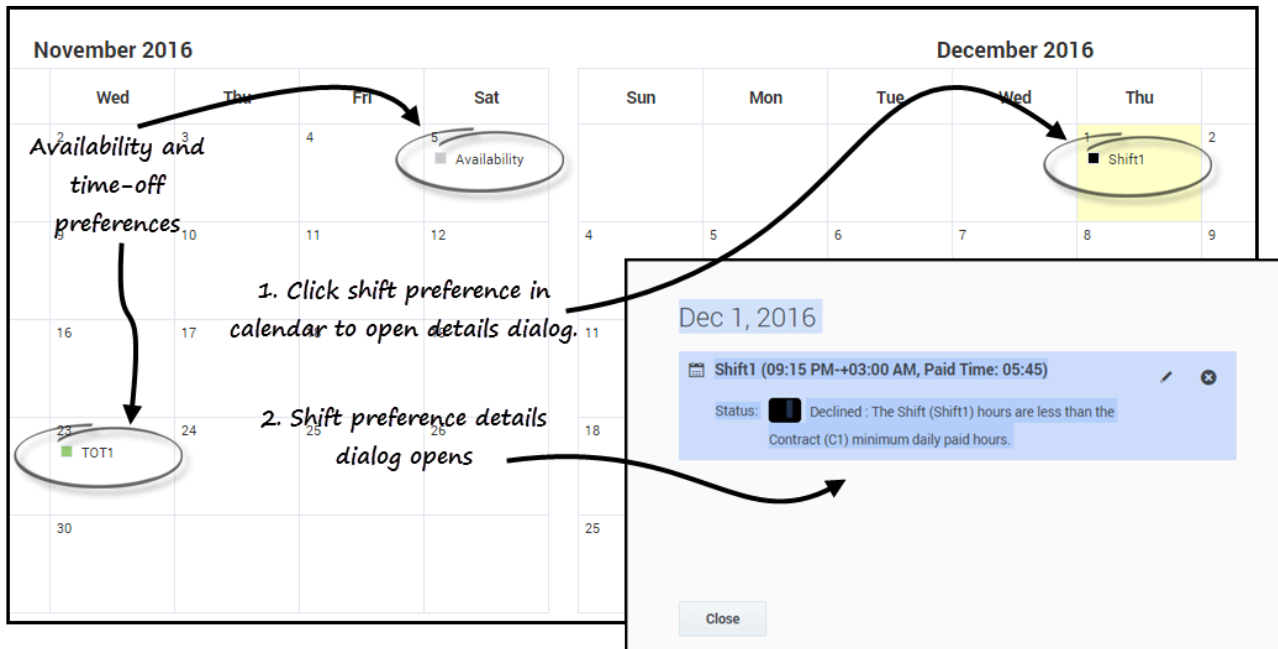
Importante

No puede editar ni eliminar las excepciones, el tiempo libre, las horas de trabajo ni las preferencias concedidas. Si necesita cambiar una excepción o una preferencia concedida, consulte con su supervisor.

Ver las preferencias en el calendario

En la vista **Calendario**, cada elemento está marcado con un color que representa su tipo y estado.

Para mostrar la leyenda codificada por colores de los estados en la parte superior de la página, consulte [Cambiar la configuración de la vista de calendario](#).



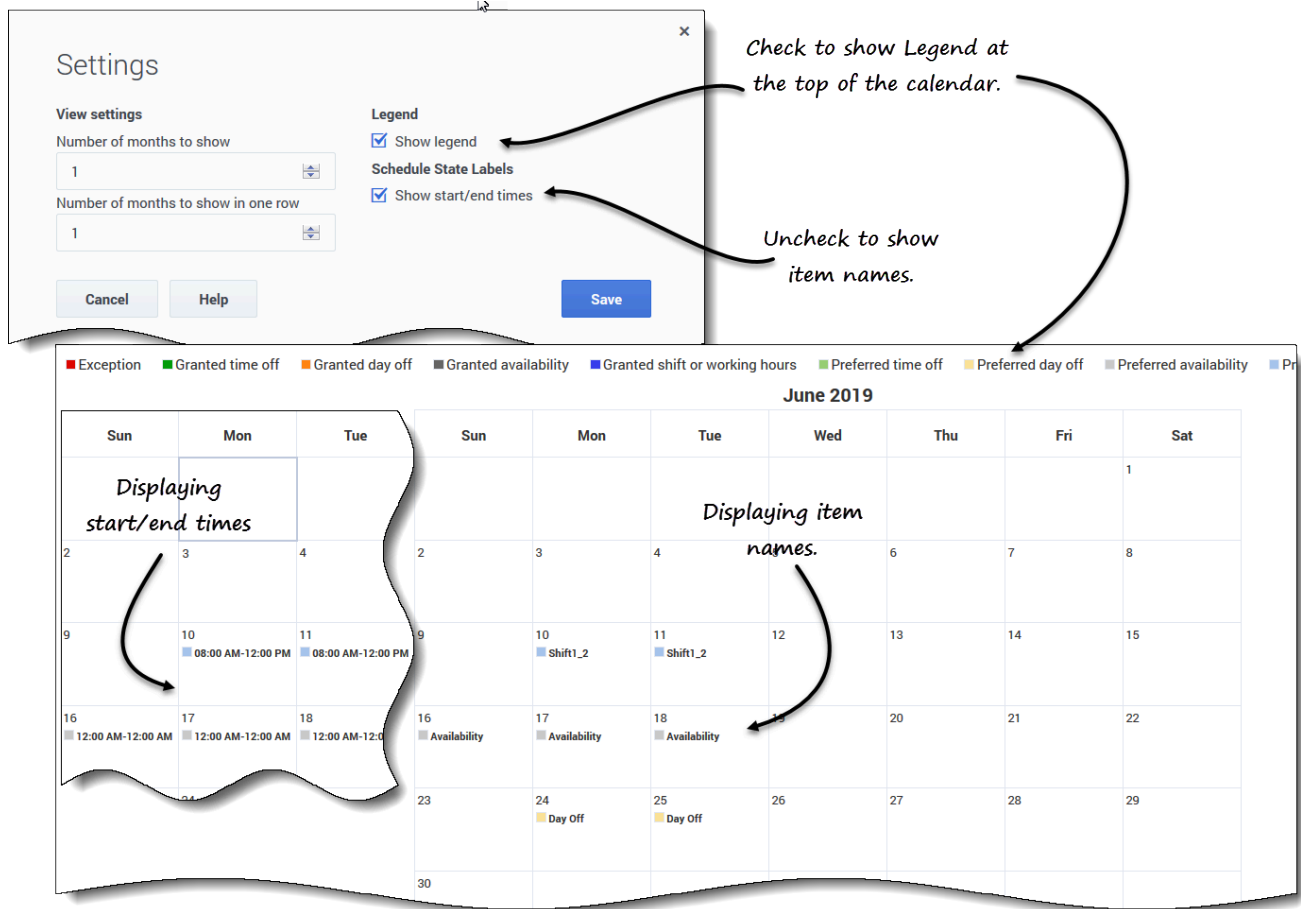
Haga clic en cualquier preferencia del calendario para abrir el cuadro de diálogo **Detalles**. Tenga en cuenta que puede **editar** o **eliminar** las preferencias que estén en estado **Preferido** o **Rechazado** (pero solo si WFM rechazó la preferencia preferida durante la inserción).

Sugerencia

Es posible que vea las horas de inicio/fin en el calendario en lugar de los nombres de los elementos como **Turno**, **Disponibilidad** o **TOT1**. Vea [Cambiar la configuración de la vista](#).

Cambiar la configuración de la vista

Puede cambiar la forma de ver la información en la vista **Calendario** al cambiar la configuración para mostrar solo el mes actual (predeterminado) o varios meses consecutivos, o mostrar una leyenda que describa los estados codificados por colores.



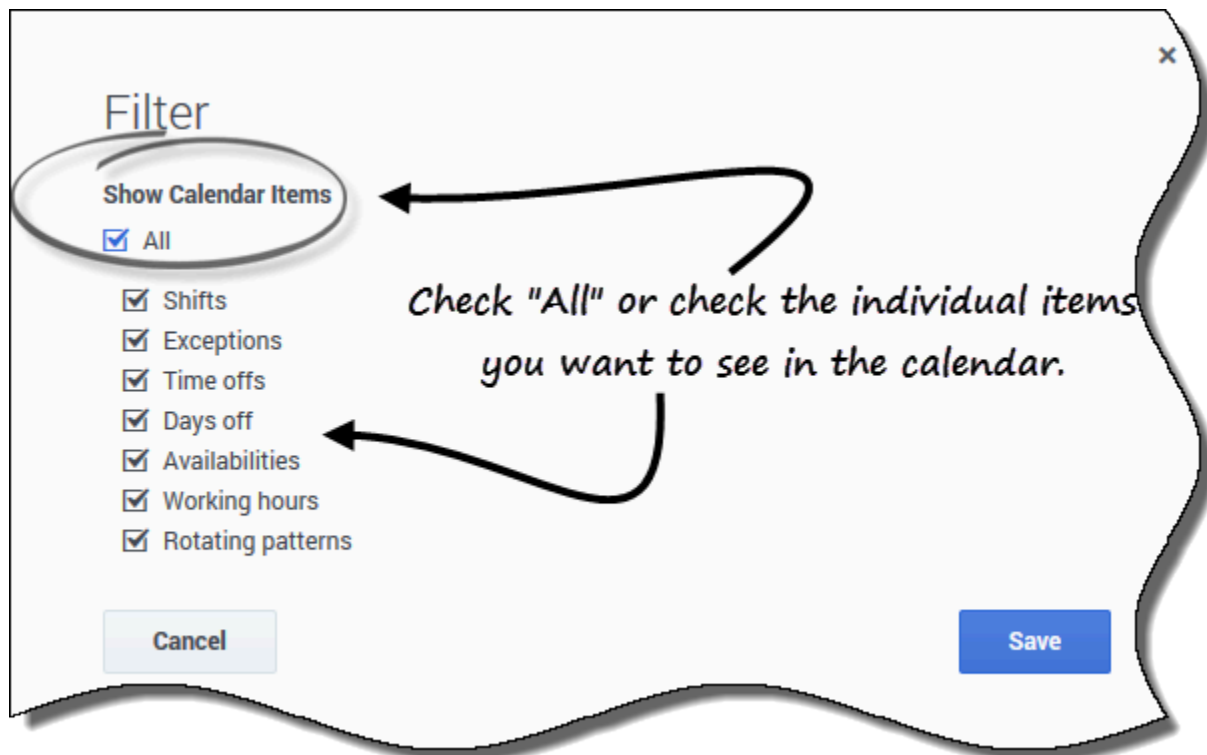
Para cambiar la configuración en esta vista:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración.
2. Para cambiar el número de meses y cómo se muestran, ingrese un número en estos dos campos o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo:
 - **Número de meses para mostrar**
 - **Números de meses para mostrar en una fila**
3. Para mostrar la leyenda de estados encima del calendario, marque la casilla **Mostrar leyenda**.
De forma predeterminada está marcado Mostrar horas de inicio/fin, mostrando las horas de inicio/fin en el calendario.
4. Para ver los nombres de los elementos en el calendario (en lugar de las horas de inicio y fin), desactive la casilla **Mostrar horas de inicio/fin**.
5. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cancelar**).

Sugerencia

Los elementos para todo el día se muestran como **Todo el día** cuando se marca **Mostrar horas de inicio/fin**. Se muestran con las horas de inicio y fin si la duración es menos de un día completo. Los elementos del día libre se muestran como **Día libre**.

Filtrar los datos mostrados



Puede filtrar los datos mostrados en la vista **Calendario** para mostrar solo los elementos del calendario que desee ver.

Para filtrar los datos mostrados en estas vistas:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Filtrar**.
Se abre el cuadro de diálogo Filtrar.
2. Marque la casilla **Todo** o marque solo las casillas de los elementos que desee ver.
3. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cancelar**).

Estados y jerarquías de las preferencias

Antes de la planificación, una preferencia puede ser Concedida, Rechazada o Preferida. Después de crear un horario para las fechas que incluyen esta preferencia, el estado puede ser Planificado (aparece en el horario) o No planificado(no aparece en el horario).

- Una preferencia **Concedida** aparecerá en el horario a menos que se elimine primero o a menos que se agregue otra preferencia que exceda en rango a la primera. Si esto ocurre, el estado de la preferencia de menor rango cambia a Rechazado.
- Una preferencia **Rechazada** no aparecerá en el horario a menos que sea rechazada en favor de una preferencia de mayor rango y que esta preferencia de mayor rango sea eliminada posteriormente, antes de crear el horario. Si esto ocurre, la preferencia vuelve a su estado original, que puede ser Concedida o Preferida.
- Una preferencia **Preferida** aparece en el horario si cumple con las restricciones del horario y los valores de optimización que se configuran para su sede.

Sugerencia

Si no ve **Preferencias** en la barra de menús, entonces las Preferencias del horario no están habilitadas para su centro de contacto.

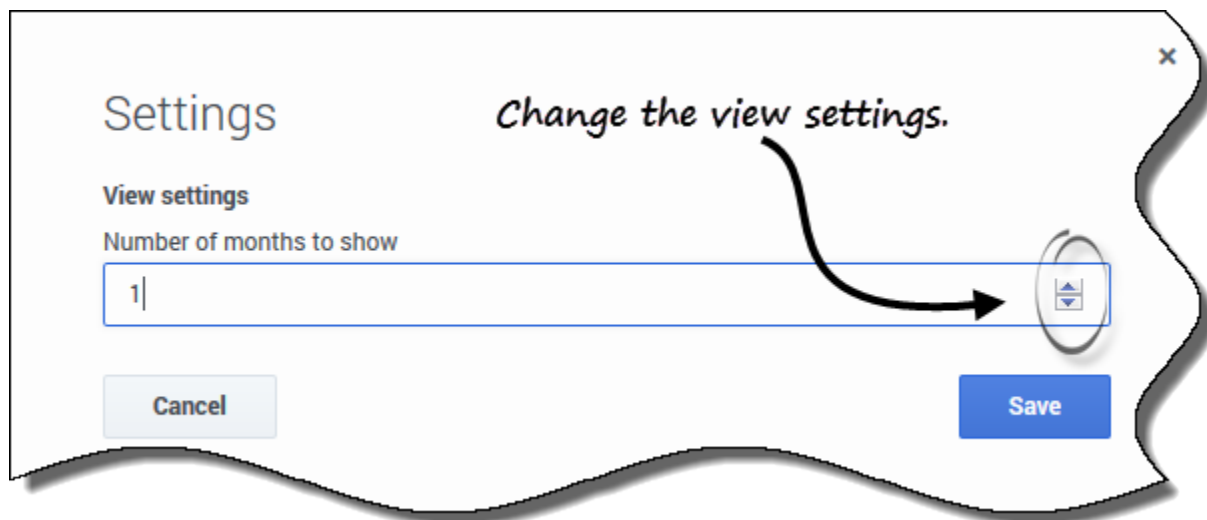
Ver detalles de las preferencias

Seleccione la vista **Detalles** para ver los detalles de sus preferencias en una tabla con las siguientes columnas:

- **Fecha**—La fecha de la preferencia.
- **Preferencia**—El nombre de la preferencia.
- **Hora de inicio**—La hora a la que se solicita que comience la preferencia. Para un día libre, esta columna está vacía.
- **Hora de finalización**—La hora a la que se solicita que finalice la preferencia. Para un Día Libre, esta columna indica "Todo el día".
- **Horas pagadas**—Número de horas pagadas de la preferencia.
- **Estado/razón**—El estado de la preferencia, ya sea Preferido, Concedido, Rechazado, Planificado o No planificado, y la razón por la que WFM asignó un estado como Rechazado o No planificado a un elemento de tiempo libre. Vea [Estados y jerarquía de las preferencias](#) para una explicación de estos estados.
- **Comentarios/Observaciones**—Comentarios u observaciones que contienen información relacionada con la preferencia.

Cambiar la configuración de la vista

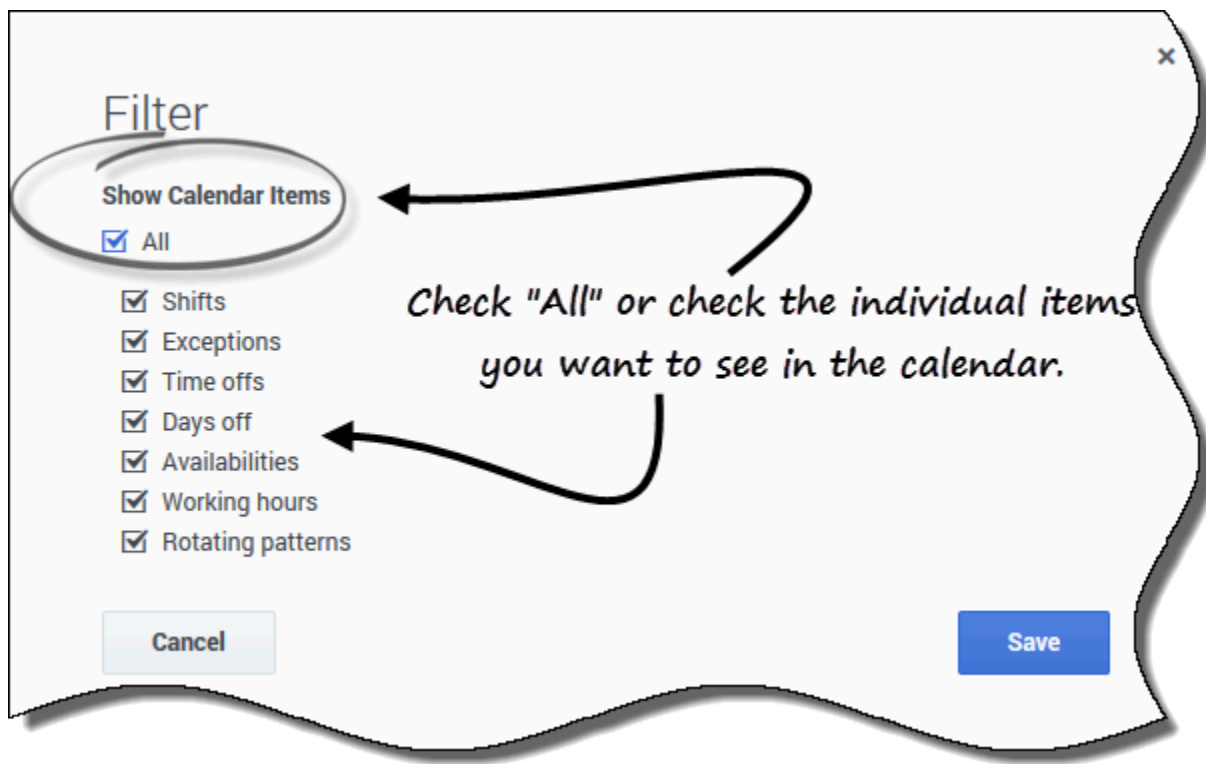
Puede cambiar la configuración en la vista **Detalles** para mostrar solo el mes actual (predeterminado) o varios meses consecutivos.



Para cambiar la configuración en esta vista:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración.
2. Ingrese un número en el campo **Número de meses para mostrar** o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo para cambiar el número de meses que se muestran en esta vista.
3. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cancelar**).

Filtrar los datos mostrados



Puede filtrar los datos mostrados en la vista **Detalles** para mostrar solo los elementos del calendario que desee ver.

Para filtrar los datos mostrados en estas vistas:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Filtrar**.
Se abre el cuadro de diálogo Filtrar.
2. Marque la casilla **Todo** o marque solo las casillas de los elementos que desee ver.
3. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cancelar**).

Gestión de sus preferencias

Utilice una de las vistas de **Preferencias** ([Calendario](#) o [Detalles](#)) para agregar o editar sus preferencias de turno, disponibilidad o día libre.

Agregar preferencias de turno

[Link to video](#)

Para agregar sus preferencias de turno:

1. Haga clic en **Agregar turno**.
Se abre el cuadro de diálogo Agregar turno.
2. Agregue la fecha actual al hacer clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.
3. Si lo desea, agregue fechas diferentes o adicionales. Haga clic en el calendario, seleccione las fechas y, a continuación, haga clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.
Si selecciona una fecha incorrecta, pase el ratón por encima de la fecha (sobre el campo de la fecha) hasta que aparezca la "x" y luego haga clic en ella.
4. (Opcional) Si desea especificar una configuración diferente para cada preferencia añadida, haga clic en **Poblar**.
Si cada preferencia tiene la misma configuración, no es necesario utilizar esta opción.
5. En el menú desplegable **Turnos**, seleccione un turno.
6. Seleccione una **Hora de inicio** de la lista desplegable.
7. Ingrese una **Hora de finalización** y marque **Día siguiente**, si procede.
8. En el campo **Comentarios**, ingrese los comentarios correspondientes.
9. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar esta preferencia) y cierre la ventana de diálogo.

Sugerencia

Cuando agregue un turno a sus preferencias, es posible que vea menos horas de inicio disponibles u horas de inicio no aplicables, dependiendo de la zona horaria que haya seleccionado. En este caso, vaya a **Configuración** > [Mis valores](#) y seleccione la zona horaria de la sede o intente con otra zona horaria.

Agregar preferencias de disponibilidad

[Link to video](#)

Para añadir sus preferencias de disponibilidad:

1. Haga clic en **Agregar disponibilidad**.
Se abre el cuadro de diálogo Agregar disponibilidad.
2. Agregue la fecha actual al hacer clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.
3. Si lo desea, agregue fechas diferentes o adicionales. Haga clic en el calendario, seleccione las fechas y, a continuación, haga clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.
Si selecciona una fecha incorrecta, pase el ratón por encima de la fecha (sobre el campo de la fecha) hasta que aparezca la "x" y luego haga clic en ella.
4. (Opcional) Si desea especificar una configuración diferente para cada preferencia añadida, haga clic en **Poblar**.
Si cada preferencia tiene la misma configuración, no es necesario utilizar esta opción.
5. En el campo **Hora de inicio**, introduzca la hora a la que desea que comience esta preferencia de disponibilidad, incluyendo am o pm.
6. En el campo **Hora de finalización**, introduzca la hora a la que desea que finalice esta preferencia de disponibilidad, incluyendo am o pm.
7. Marque **Día siguiente**, si procede.
8. En el campo **Comentarios**, ingrese los comentarios correspondientes.
9. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar esta preferencia) y cierre la ventana de diálogo.

Sugerencia

Puede utilizar los patrones de disponibilidad para añadir preferencias, lo que le permite especificar la disponibilidad para un rango de días a la vez. Vea [Usar patrones para hacer preferencias](#).

Agregar preferencias de días libres

[Link to video](#)

Para agregar sus preferencias de día libre:

1. Haga clic en **Agregar día libre**.
Se abre el cuadro de diálogo Agregar día libre.
2. Agregue la fecha actual al hacer clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.
3. Si lo desea, agregue fechas diferentes o adicionales. Haga clic en el calendario, seleccione las fechas y, a continuación, haga clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista**.



Si selecciona una fecha incorrecta, pase el ratón por encima de la fecha (sobre el campo de la fecha) hasta que aparezca la "x" y luego haga clic en ella.

4. (Opcional) Si desea especificar una configuración diferente para cada preferencia añadida, haga clic en **Poblar**.
Si cada preferencia tiene la misma configuración, no es necesario utilizar esta opción.
5. En el campo **Comentarios** de cada preferencia, ingrese los comentarios correspondientes.
6. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar esta preferencia) y cierre la ventana de diálogo.

Editar preferencias

Utilice los siguientes procedimientos para editar una preferencia de turno, disponibilidad o día libre:

Link to video

- Para editar las preferencias en la vista **Calendario**:
 1. Haga clic en la preferencia del calendario que desea editar.
Se abre un cuadro de diálogo con los detalles de las preferencias.
 2. Haga clic en **Editar** .
 3. Cuando se abra la ventana de diálogo Editar <preferencia> (turno, disponibilidad o día libre), realice los cambios pertinentes.
 4. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios) y cierre la ventana de diálogo.
- Para editar las preferencias en la vista **Detalles**:
 1. Haga clic en **Editar**  junto a la preferencia que desee editar.
 2. Cuando se abra la ventana de diálogo Editar <preferencia> (turno, disponibilidad o día libre), realice los cambios pertinentes.
 3. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios) y cierre la ventana de diálogo.

Notas sobre la edición de las preferencias


- No se puede cambiar la fecha al editar las preferencias.
- Si WFM puede programar su preferencia, la preferencia revisada aparece en la ventana Calendario.
- Las horas de inicio disponibles del turno pueden diferir si se selecciona una la zona horaria diferente a la de la sede.
- Cuando edite sus preferencias de turno, es posible que vea menos horas de inicio disponibles u horas de inicio no aplicables, dependiendo de la zona horaria que haya seleccionado. En este caso, vaya a **Configuración > Mis valores** y **seleccione la zona horaria de la sede o intente con otra zona horaria**.
- No hay garantía de que se le asignen sus preferencias, a menos que su supervisor las conceda antes de

planificar. Si no se conceden las preferencias, WFM planifica tantas preferencias como sea posible, de acuerdo con las reglas configuradas para su sede.

Eliminar preferencias

Link to video

Para eliminar una preferencia en la vista de **Detalles**:

1. Haga clic en la casilla junto a la(s) preferencia(s) que desea eliminar.
2. Haga clic en el botón **Eliminar**.
3. O bien, haga clic en **Eliminar**  junto a la preferencia que desee eliminar.
4. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la acción.

Para eliminar las preferencias en la vista **Calendario**:

1. En el calendario, haga clic en la preferencia que desea eliminar.
Se abre un cuadro de diálogo con los detalles de las preferencias.
2. Haga clic en la "x" de la esquina superior izquierda del cuadro de diálogo **Detalles**.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para cancelar la eliminación.

Utilizar patrones para preferencias de disponibilidad

Cree *patrones de disponibilidad* para que su supervisor conozca sus preferencias de disponibilidad, indicando las horas de inicio y fin que prefiere para trabajar en una sola semana o en varias. Sus patrones de disponibilidad pueden especificar diferentes horas de inicio y finalización para cada día, pero una vez que cree el *patrón* puede reutilizarlo varias veces. Los patrones de disponibilidad se muestran en la vista **Preferencias > Patrones de disponibilidad**.

Sugerencia

Cuando se agregan o editan preferencias, se puede seleccionar la zona horaria preferida. Al crear preferencias de disponibilidad, la zona horaria que elija se aplicará a las horas de inicio y finalización que se especifiquen en los patrones de disponibilidad. Los valores de las horas de inicio y finalización dentro del patrón se encontrarán en la zona horaria elegida y no cambian si se modifica dicha zona.

Utilice la vista **Patrones de disponibilidad** para:

- **Crear**, **editar** o **eliminar** un patrón de disponibilidad.
- **Crear** una preferencia de disponibilidad basada en un patrón de disponibilidad.

En este video puede ver un resumen del uso de los patrones de disponibilidad:

[Link to video](#)

Crear patrones de disponibilidad

Create Pattern

Enter a name for this pattern or other descriptive information.

Description

	Start time	End time	
Sunday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Next day

Add preferred start and end times, checking "Next Day", as necessary.

Cancel **Save**

Para crear un nuevo patrón de disponibilidad:

1. En la vista de patrones de disponibilidad, haga clic en **Nuevo**.
Se abre el cuadro de diálogo Crear patrón.
2. En el campo **Descripción**, introduzca un nombre para el patrón.
3. Ingrese la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** (en horas y minutos) para cada día de la semana.

**Las horas se muestran en formato de 12 ó 24 horas, según los valores de configuración regional de su computadora.
No puede dejar en blanco las horas de inicio y fin.**

4. Seleccione **Día siguiente** para cualquier hora de finalización que se produzca en el día siguiente.
5. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo).

Editar patrones


The image shows a screenshot of the 'Availability Patterns' interface. At the top, there are buttons for 'New', 'Delete', and '+ Make Preference'. Below this is a table of patterns. The first pattern is 'AP01: Short Sunday', which is highlighted. A handwritten arrow points to the 'Edit' icon (a pencil) next to it, with the text 'Click "Edit" in the pattern you want to use.' and a circled '1'.

The 'Edit Pattern' dialog box is open, showing a 'Description' field with the text 'AP01: Short Sunday'. A circled '2' is next to the text 'Add a description.' with an arrow pointing to the description field.

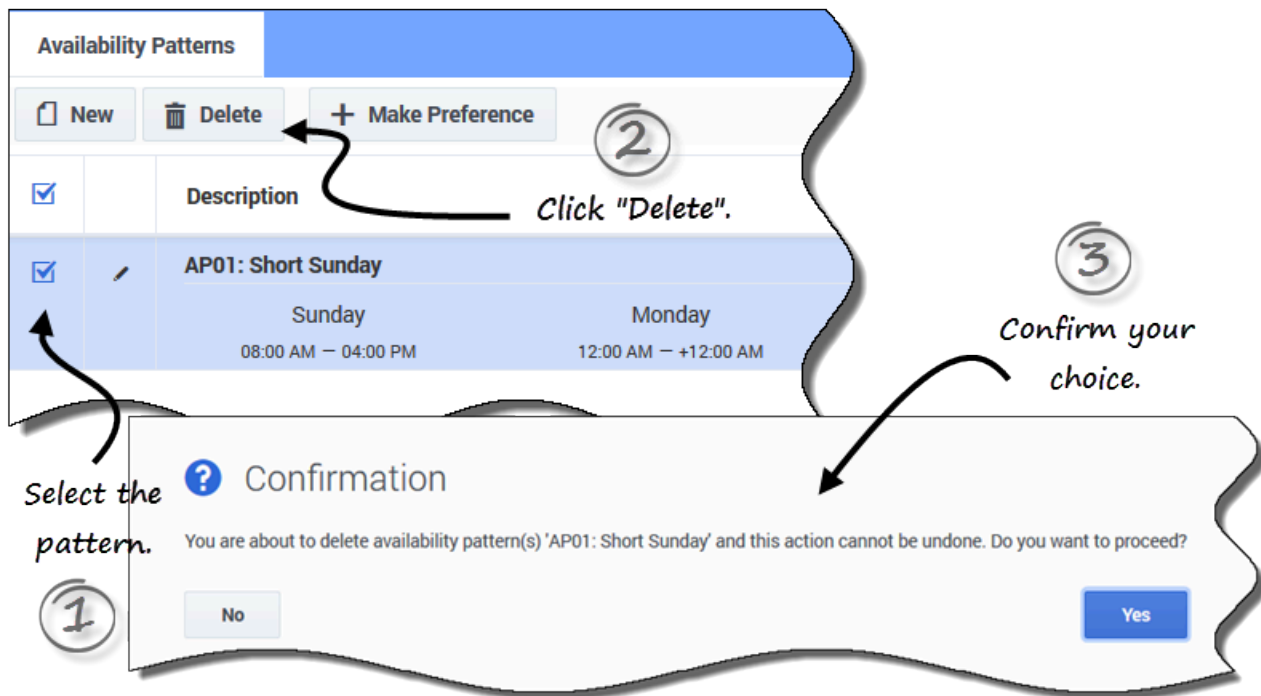
Below the description field is a table of days with 'Start time' and 'End time' fields, and a 'Next day' checkbox. A circled '3' is next to the text 'Make the changes in the start/end time fields' with an arrow pointing to the 'End time' field for Saturday.

Day	Start time	End time	Next day
Sunday	08:00 AM	04:00 PM	<input type="checkbox"/>
Monday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Tuesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Wednesday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Thursday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>
Friday	12:00 AM	12:00 AM	<input type="checkbox"/>
Saturday	12:00 AM	12:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/>

Para editar un patrón de disponibilidad existente:

1. Haga clic en **Editar**  junto al patrón de disponibilidad que desea editar.
Se abre el cuadro de diálogo Editar patrón.
2. En el campo **Descripción**, agregue una breve descripción para este patrón.
3. Cambie las horas de inicio y finalización, seleccione **Día siguiente**, si corresponde.
4. Haga clic en **Guardar** (o **Cancelar** para descartar los cambios y cerrar el cuadro de diálogo).

Eliminar patrones

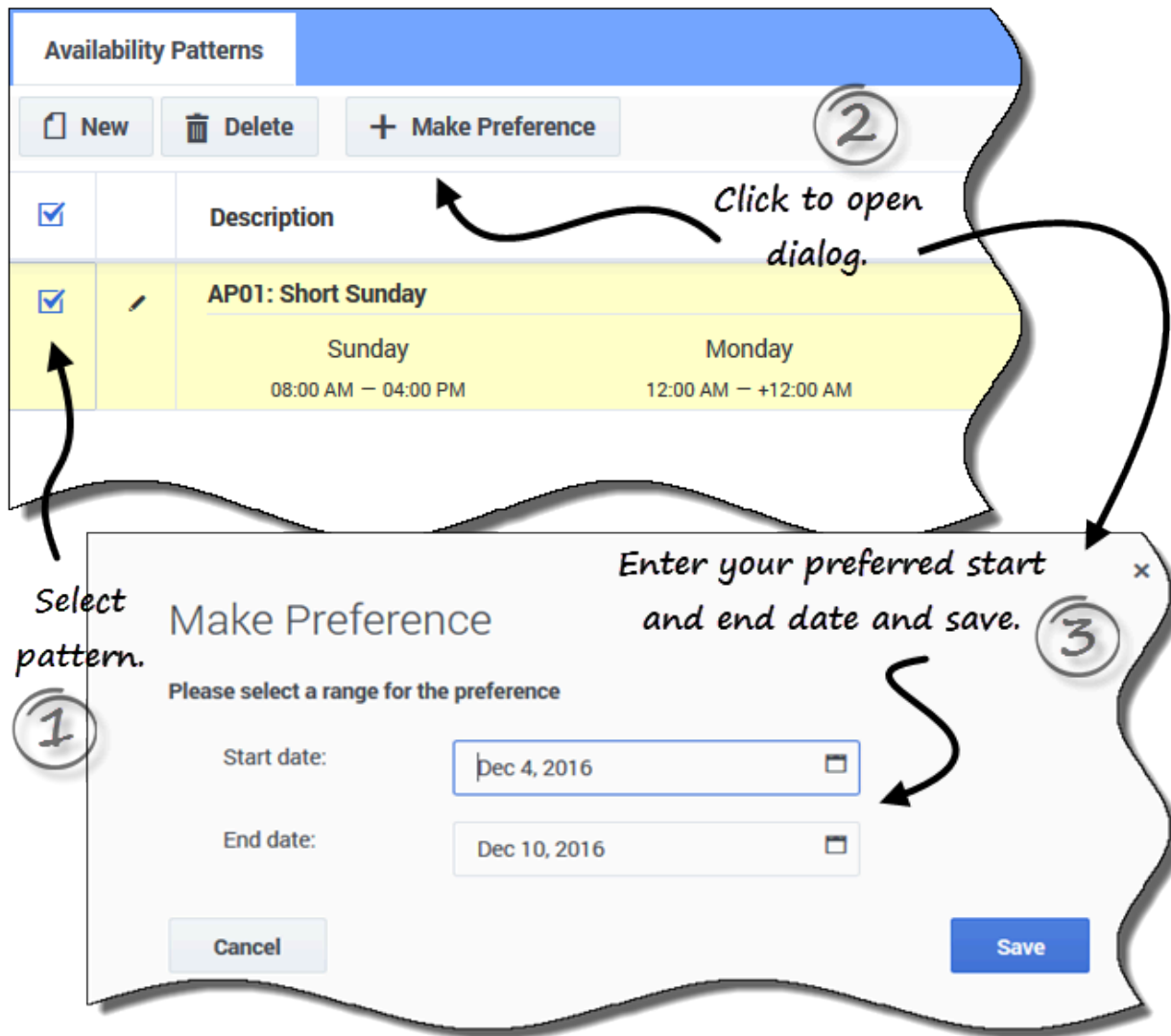


Para eliminar un patrón de disponibilidad:

1. Haga clic en la casilla de verificación junto al patrón de disponibilidad que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar o en **No** para cancelar la acción.

Usar patrones para hacer preferencias

Cuando *hace una preferencia* en esta vista, está utilizando un patrón de disponibilidad existente para agregar su preferencia de disponibilidad. También puede agregar preferencias de disponibilidad para días concretos. Consulte [Agregar preferencias de disponibilidad](#).



Para hacer una preferencia de disponibilidad utilizando un patrón existente:

1. Seleccione la casilla junto al patrón de disponibilidad que desea utilizar para esta preferencia.

2. Haga clic en **Crear preferencia**.
Se abre el cuadro de diálogo Crear preferencia.
3. En los campos Fecha de inicio y Fecha de finalización, ingrese el intervalo de fechas aplicable a su preferencia.
4. Haga clic en **Guardar** (o en **Cancelar** para descartar la preferencia y cerrar el diálogo).

Puede ver las preferencias que ha hecho utilizando patrones de disponibilidad en la vista [Calendario](#) o [Detalles](#). Para editar o eliminar las preferencias que ha realizado mediante patrones de disponibilidad, consulte [Editar preferencias](#) o [Eliminar preferencias](#).

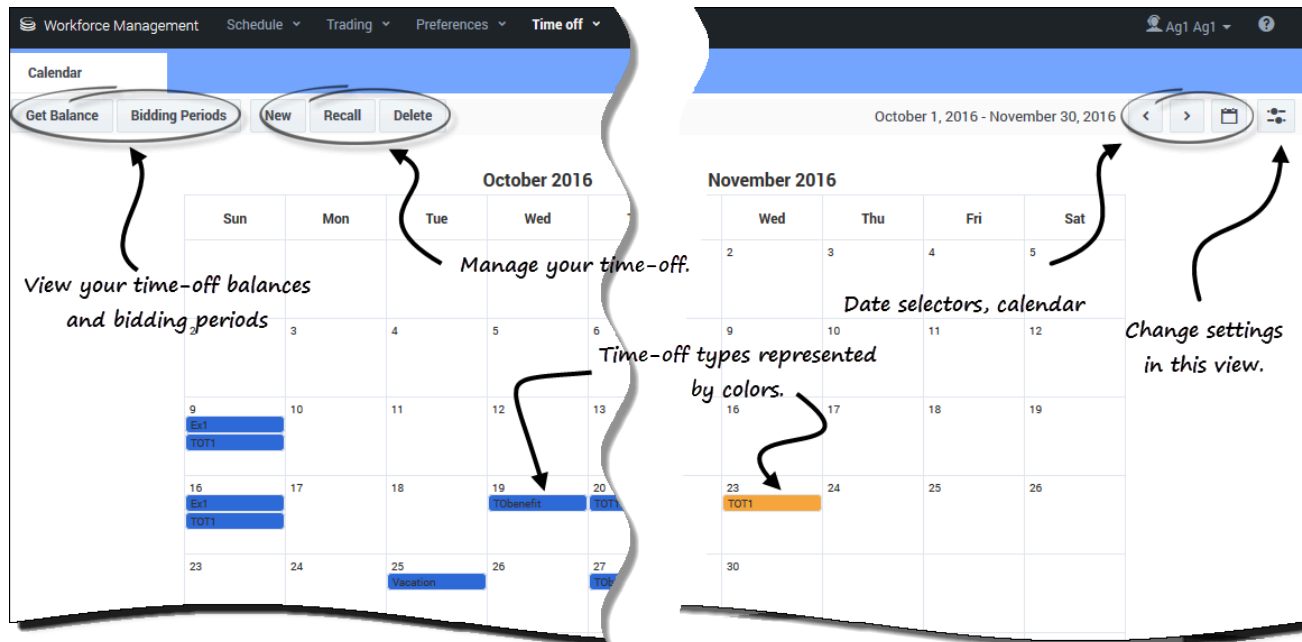
Tiempo libre

Al hacer clic en **Tiempo libre** en la barra de menús, aparece un menú desplegable en el que puede seleccionar una de las dos vistas, **Calendario** y **Detalles**. Use estas vistas para:

- **Ver** su tiempo libre solicitado en el calendario, con el estado correspondiente.
- **Solicitar** tiempo libre.
- **Editar**, **recuperar** o **eliminar** solicitudes de tiempo libre que aún no han sido concedidas o planificadas.
- Ver el **saldo de tiempo libre** para cualquier fecha deseada.
- Ver **períodos de oferta** para las fechas seleccionadas.

Ver el tiempo libre en el calendario

Utilice la vista **Calendario** para ver todas sus solicitudes de tiempo libre y sus estados. En esta vista puede realizar todas las tareas necesarias para gestionar eficazmente sus solicitudes de tiempo libre.



En esta vista encontrará los siguientes ajustes y controles:

- **Obtener saldo**—Utilice este botón para abrir el cuadro de diálogo **Saldo** y ver sus saldos de tiempo

libre.

- **Período de ofertas**—Utilice este botón para ver los períodos de ofertas o cambiar su estado en el proceso de oferta.
- **Nuevo, Recuperar y Eliminar**—Utilice estos botones para realizar, recuperar o borrar solicitudes de tiempo libre.
- **Selectores de fecha y Calendario**—Para obtener una descripción de cómo utilizar estos controles, consulte [Cambiar la fecha](#).
- **Configuración**—Haga clic en este icono para abrir un cuadro de diálogo que le permita cambiar la visualización de datos en esta vista.
- **Leyenda**—Cada estado mostrado en el calendario (Rechazado; Concedido; Preferido; Planificado, recuperado; Planificado; No planificado y Recuperado) está representado por su propio color. Para mostrar la leyenda en esta vista, consulte [Cambiar la configuración de la vista](#).

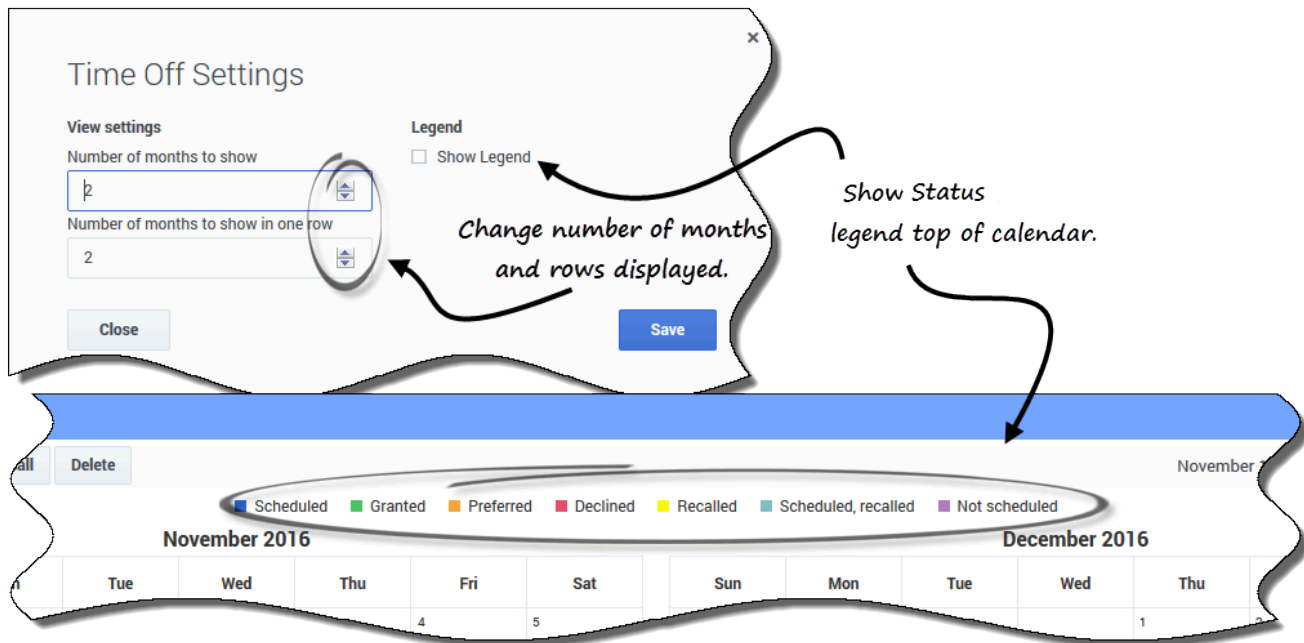
Para obtener más información sobre los estados en la Leyenda, consulte [Estados de preferencia y jerarquía](#).

Sugerencia

Si no ve **Tiempo libre** en la barra de menús, entonces el planificador de tiempo libre no está activado para su centro de contacto.

Cambiar la configuración de la vista


Puede cambiar la forma de ver la información en la vista **Calendario** al cambiar la configuración para mostrar solo el mes actual (predeterminado) o varios meses consecutivos, o mostrar una leyenda que describa los estados codificados por colores.



Para cambiar la configuración en esta vista:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración.
2. Para cambiar el número de meses y cómo se muestran, ingrese un número en estos dos campos o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo:
 - **Número de meses para mostrar**
 - **Números de meses para mostrar en una fila**
3. Para mostrar la leyenda de estados encima del calendario, marque la casilla **Mostrar leyenda**.
4. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cerrar**).

Ver detalles de tiempo libre

Utilice esta vista para ver todos los detalles de cada una de sus solicitudes de tiempo libre en una tabla. En la vista **Detalles**, se muestra la siguiente información en columnas y filas. Cada columna se puede ordenar de forma ascendente o descendente haciendo clic en los controles de flecha  de la columna.

Check box to select time-off items.

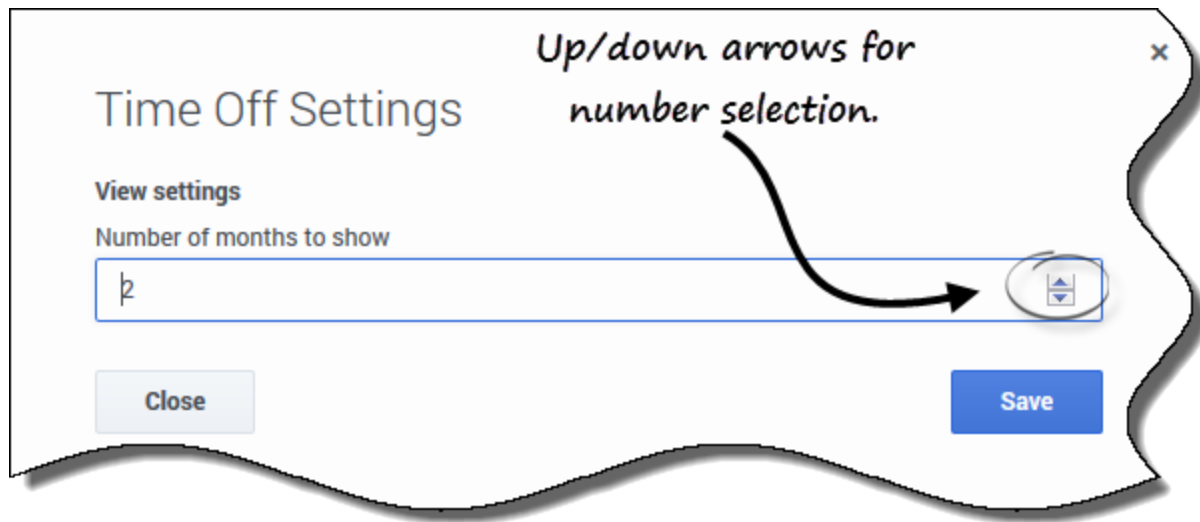
Click "Actions" icon to drop-down list, or use buttons above.

<input type="checkbox"/>	Date	Time off	Full day	Start time	End time
<input type="checkbox"/>	12/22/16	TOT01	<input type="checkbox"/>	01:15 PM	

- **Casillas de verificación**—Seleccione las casillas de verificación cuando desee realizar una acción (recuperar o eliminar una solicitud de tiempo libre). Marque o desmarque la casilla de verificación del encabezado para realizar una acción en todas las casillas de verificación de la columna (y, por lo tanto, todas las filas) con un solo clic.
- **Fecha**—La fecha en que se solicita el tiempo libre.
- **Tiempo libre**—El tipo de tiempo libre.
- **Todo el día**—Indica si la solicitud es para un día completo. Si la solicitud de tiempo libre es para un día completo, la casilla está marcada. Si la solicitud es para medio día, la casilla no está marcada.
- **Acciones**—Haga clic en este icono para abrir una lista desplegable de acciones, que le permitirá **editar**, **recuperar** o **eliminar** el elemento de esa fila.
- **Hora de inicio**—La hora de inicio del tiempo libre.
- **Hora de finalización**—La hora en que finaliza el tiempo libre.
- **Horas pagadas**—El número de horas pagadas para el elemento del calendario.
- **Estado/razón**—El estado del tiempo libre y la razón por la que el sistema WFM estableció un estado particular para esta solicitud de tiempo libre, por ejemplo Rechazado o No planificado.
- **Comentarios**—Los comentarios son notas que se pueden ingresar al enviar o editar las solicitudes de tiempo libre.

Cambiar la configuración de la vista

Puede cambiar la configuración en la vista **Detalles** para mostrar solo el mes actual (predeterminado) o varios meses consecutivos.



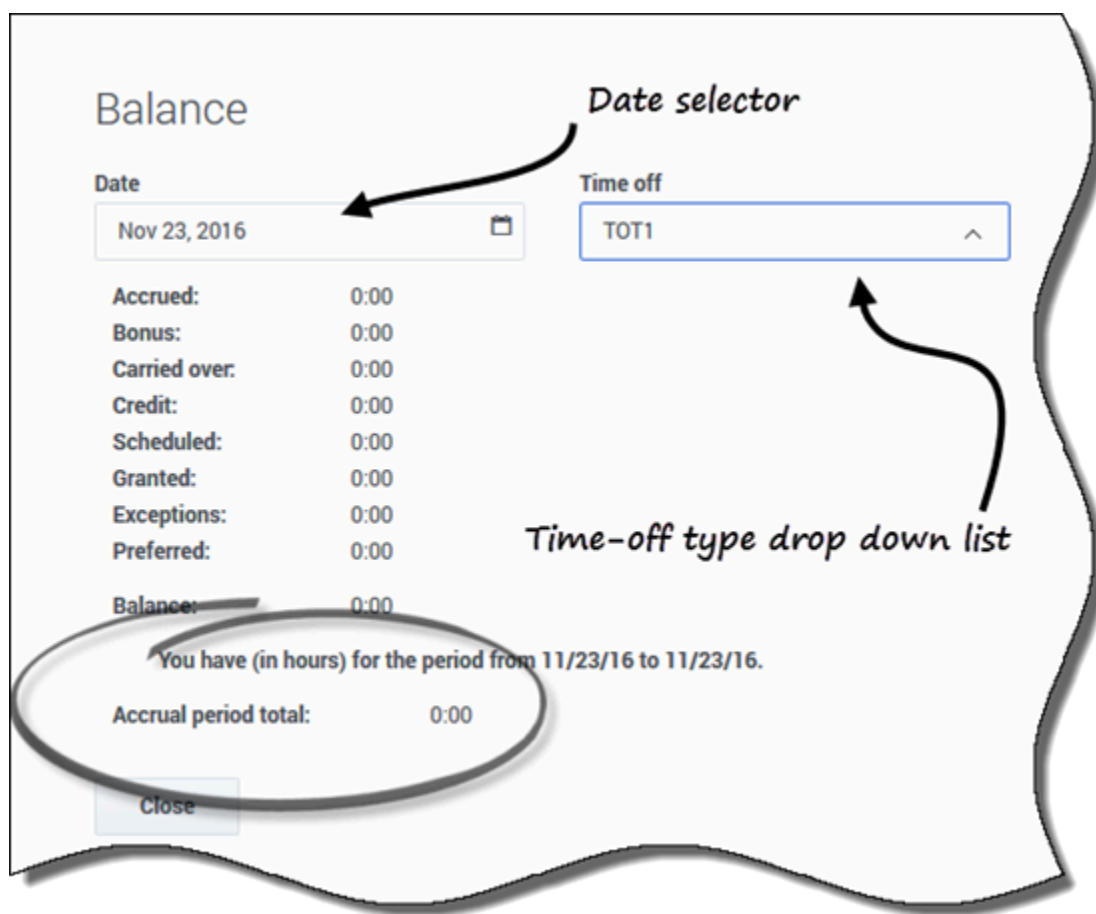
Para cambiar la configuración en esta vista:

1. En la esquina superior derecha, haga clic en **Configuración**.
Se abre el cuadro de diálogo Configuración.
2. Para cambiar el número de meses que se muestran en esta vista, ingrese un número en el campo **Número de meses para mostrar**, o utilice las flechas hacia arriba o hacia abajo.
3. **Guarde** los ajustes (o descártelos haciendo clic en **Cerrar**).

Ver sus saldos de tiempo libre

Es importante que pueda hacer un seguimiento de su saldo para los distintos tipos de tiempo libre. Por ejemplo, si está pensando en sus vacaciones, haga clic en la fecha anterior al día en que le gustaría comenzar sus vacaciones para ver si para entonces habrá acumulado suficiente tiempo libre para tomarlas.

Seguimiento de los saldos



Para ver sus saldos de tiempo libre:

- Haga clic en **Obtener saldo** en la esquina superior izquierda de cualquiera de las vistas de **Tiempo libre** (**Calendario** o **Detalles**).
Se abre el cuadro de diálogo Saldo, que muestra su saldo de tiempo libre para la fecha seleccionada en el calendario.
En el cuadro de diálogo abierto, puede cambiar la fecha y/o seleccionar un tipo de tiempo

libre diferente de la lista desplegable Tiempo libre para ver su saldo.

Por ejemplo, si quiere saber cuál es su saldo de tiempo libre hasta el final del año, en el campo **Fecha**, ingrese el último día del año.

Explicación de las categorías de saldos

Esta tabla explica cada categoría que aparece en el panel de Saldo.

Acumuladas	Número total de horas de tiempo libres que ha acumulado para el período actual, hasta el día seleccionado. (Para ver el total de horas acumuladas para el período completo, seleccione el último día del período).
Bonificación	Bonificación total de horas de tiempo libre. Las horas de bonificación son concedidas y configuradas por su supervisor o gerente de programación y se incluyen en su saldo total de tiempo libre. Los supervisores determinan cuándo se conceden, el número de horas que se conceden y cuándo se pueden utilizar (en función de las fechas de inicio y caducidad). Las horas de bonificación se extraen de los saldos de tiempo libre antes de las horas acumuladas. Si no está seguro de cómo y cuándo puede utilizar sus horas de bonificación, pregunte a su supervisor o gerente.
Diferidas	Total de horas de tiempo libre diferidas del período anterior. Algunas empresas limitan el número de horas que se pueden diferir de un año al siguiente. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Sugerencia</p> <p>Esta información es para el período de tiempo libre actual. Este es el tiempo transcurrido desde la última fecha en que se diferió (generalmente el 1 de enero) o, si aún no se ha alcanzado la fecha de en que se va a diferir, el tiempo desde su fecha de contratación. La fecha para diferir puede ser diferente para los diferentes tipos de tiempo libre.</p> </div>
Crédito	Total de horas de tiempo libre que se pueden tomar por adelantado, si corresponde. Algunas empresas permiten solicitar más horas de tiempo libre que las acumuladas actualmente, con la expectativa de que el empleado acumule el tiempo necesario antes de que finalice el año.
Planificadas	Total de horas de tiempo libre programadas para el período hasta el día seleccionado. Para ver el total de horas programadas para todo el período, seleccione el último día del período. No puede eliminar tiempo libre Planificado o Concedido en el

	módulo Tiempo libre , pero puede eliminar el tiempo libre Preferido.
Concedidas	Total de horas de tiempo libre solicitadas que se han concedido. Para ver el total de horas concedidas para todo el período, seleccione el último día del período.
Excepciones	Total de excepciones de día parcial utilizadas como horas de tiempo libre que se han concedido.
Preferidas	Total de horas de <i>tiempo libre preferido</i> (solicitadas, pero aún no rechazadas, concedidas ni planificadas). Para ver el total de horas preferidas de todo el período, seleccione el último día del período.
Saldo	<p>Total de horas de tiempo libre para el período actual, hasta el día seleccionado. El saldo se calcula como la suma de las horas acumuladas, bonificadas, diferidas y de crédito, menos las horas concedidas, preferidas, de excepciones y planificadas.</p> <p>Sugerencia El límite de este saldo puede ser superado. Si se alcanza el límite antes del final del período acumulado, puede acumular progresivamente más tiempo libre si lo solicita y su supervisor se lo concede.</p>
Período total acumulado	Total de horas de tiempo libre que puede disfrutar en el período actual. Este valor cambia solo cuando selecciona un día en un período de tiempo libre diferente.
Tiempo de espera (semanas)	<p>Si el supervisor habilitó la autoconcesión de tiempo libre, puede ingresar sus preferencias de tiempo libre por lo menos este número de semanas antes del primer día de tiempo libre deseado. Sus preferencias se conceden automáticamente si su ausencia no representa una carga excesiva para la empresa y si dispone de suficientes horas de tiempo libre para cubrir la solicitud.</p> <p>Si su supervisor no activó la autoconcesión, no se muestra Tiempo de espera en el diálogo Saldo.</p>

Cuándo los tipos de tiempo libre ya no aplican

El cuadro de lista desplegable **Tiempo libre** del cuadro de diálogo **Saldo** muestra todos los tipos de tiempo libre configurados para su sede. Es posible que algunos de ellos no sean relevantes para usted.

Puede crear, editar, borrar o recuperar solicitudes de tiempo libre solo para los tipos de tiempo libre que le han sido asignados. Los tipos de tiempo libre que no están asignados a usted aparecen en la lista desplegable con un guión antes del nombre (por ejemplo, -TO1).

Workforce Management le permite ver los tipos de tiempo libre que no le han sido asignados, pero no puede realizar tareas con ellos (como solicitar tiempo libre o ver su saldo de tiempo libre).

Ver períodos de oferta de tiempo libre

Si su supervisor habilitó la oferta de tiempo libre en su centro de contacto, puede ver los períodos de oferta en los que puede solicitar tiempo libre.

Ver períodos de oferta

Haga clic en **Períodos de oferta** en la parte superior de la vista **Tiempo libre** [Calendario](#) o [Detalles](#) para abrir el cuadro de diálogo **Períodos de ofertas de tiempo libre**, donde podrá ver todos los períodos de oferta aplicables al intervalo de fechas que haya seleccionado en el calendario.

El intervalo de fechas se muestra justo debajo de la línea divisoria en el diálogo y el número de períodos de oferta disponibles se muestra entre paréntesis. El nombre del período de oferta aparece justo debajo de las fechas del calendario. En la figura, se muestran períodos de oferta para dos rangos de fechas diferentes.

Time-Off Bidding Periods (1)
 Mar 1, 2017 – Apr 30, 2017
 2017_1 Entering

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

Time-Off Bidding Periods (2)
 Mar 1, 2017 – Aug 31, 2017
 2017_1 Entering

Period	Mar 6, 2017 12:00 AM – Apr 18, 2017 12:00 AM
Opening Date	Aug 12, 2016 01:00 AM
Start Processing	Aug 12, 2016 02:00 AM
Finish Processing	Aug 12, 2016 03:00 AM
Current Status was set on	Nov 18, 2016 06:07 PM
Maximum Weeks	3
Maximum Days	25
Maximum Hours	125.00
Minimum Consecutive Days	3
Comments	

2017_2 Granted

Period	Aug 15, 2017 07:00 AM – Aug 29, 2017 05:00 PM
Opening Date	Aug 15, 2016 04:00 AM
Start Processing	Aug 22, 2016 05:00 AM
Finish Processing	Aug 29, 2016 06:00 AM
Current Status was set on	Aug 22, 2016 05:00 AM
Maximum Weeks	
Maximum Days	
Maximum Hours	
Minimum Consecutive Days	1
Comments	

Calendar date range
Bidding period name
Status drop-down list
Number of bidding periods in date range
Status drop-down list

- **Lista desplegable Estado**—Le permite cambiar el estado actual de sus solicitudes para este período de ofertas. Puede elegir **Introduciendo** o **Listo**. Para saber qué significan estos y otros estados, consulte [Estados del período de ofertas](#).
- **Período**—La fecha y el período de tiempo de este período de ofertas.

-
- **Fecha de apertura**—La fecha y hora de apertura del período de ofertas en la que se puede empezar a solicitar tiempo libre para dicho período. Si solicita tiempo libre para este período de ofertas antes de esta fecha y hora, recibirá un mensaje de error.
 - **Iniciar procesamiento**—La fecha y hora en que WFM comenzará a procesar las solicitudes para este período de ofertas.
 - **Cierre**—La fecha y hora en que WFM terminará de procesar las solicitudes y cerrará el período de ofertas.
 - **El estado actual se estableció el**—La fecha y hora en que se estableció el estado actual.
 - **Máximo de semanas**—El número máximo de semanas permitido por solicitud de tiempo libre.
 - **Máximo de días**—El número máximo de días permitidos por solicitud de tiempo libre.
 - **Máximo de horas**—El número máximo de horas permitidas por solicitud de tiempo libre.
 - **Mínimo consecutivo de días de trabajo**—El número mínimo de días consecutivos permitidos por esta solicitud.
 - **Comentarios**—Notas o información adicional sobre el período de ofertas (añadida por su supervisor). Los comentarios están en blanco si el supervisor no los añade.

Estados del período de ofertas

Puede tener uno de los siguientes estados en varios momentos durante la tramitación del período de ofertas:

- **Introduciendo**—WFM le asigna automáticamente este estado cuando se abre el período de ofertas, lo que indica que puede introducir solicitudes de tiempo libre que se procesarán en el período de ofertas actual.
Puede establecer este estado en cualquier momento para indicar que está modificando una solicitud de tiempo libre. Su supervisor también puede establecer este estado.
- **Listo**—Se establece este estado después de enviar las solicitudes de tiempo libre, indicando que están listas para ser procesadas dentro del período de ofertas actual; o si no ha enviado ninguna solicitud, pero está lista para ser procesada dentro del período de ofertas actual.
Su supervisor también puede establecer este estado.
- **Omitido**—Su supervisor establece este estado, indicando al proceso de asignación de ofertas que ignore sus solicitudes.
Usted no puede establecer este estado, pero su supervisor puede establecerlo en cualquier momento.
- **Esperando**—WFM establece este estado cuando no puede conceder todas sus solicitudes, debido a las limitaciones establecidas en la regla de tiempo libre o los límites de tiempo libre. WFM esperará a que modifique sus solicitudes o introduzca otras nuevas. Cuando el período de espera termina o WFM comprueba que ha cambiado sus peticiones, el proceso se reanuda y sus peticiones pueden ser concedidas.
Ni usted ni su supervisor pueden establecer este estado.
- **Procesado**—WFM establece este estado cuando todas sus solicitudes han sido concedidas con éxito; o cuando no ha enviado ninguna solicitud.
Ni usted ni su supervisor pueden establecer este estado.
- **Expirado**—WFM establece este estado cuando el tiempo asignado para permitirle editar o introducir

solicitudes de tiempo libre expiró. En este punto, el proceso de asignación de ofertas pasará al siguiente agente.

Ni usted ni su supervisor pueden establecer este estado.

Para saber más sobre la función de ofertas, consulte [Cómo funcionan las ofertas](#).

Cómo funcionan las ofertas

Cuando están habilitadas las ofertas de tiempo libre (vacaciones) y el usuario envía solicitudes de tiempo libre que se encuentran en un rango de fechas con ofertas, estas no se procesan de inmediato. En lugar de ello, WFM retrasa los otorgamientos de las solicitudes de tiempo libre hasta la fecha de procesamiento. En esa fecha, WFM otorga todas las solicitudes de tiempo libre realizadas en el período de ofertas, en función de la antigüedad o la jerarquía. Las solicitudes de tiempo libre no concedidas se procesan, de acuerdo con el orden de envío, si existen espacios de tiempo disponibles en los límites de tiempo libre.

Al enviar solicitudes de tiempo libre que se encuentren dentro de un período de ofertas, verá un cuadro de diálogo de advertencia que le informa que la solicitud enviada está dentro del período de ofertas. Si selecciona **Continuar**, la solicitud de tiempo libre se envía para su procesamiento posterior.

Las solicitudes de tiempo libre que se encuentran en **lista de espera** se procesan posteriormente, en función del límite o la restricción de tiempo libre configurados y ya no se continúan procesando por orden de llegada.

Después de enviar sus solicitudes de tiempo libre con fechas que caen dentro de un período de oferta, cambiará el estado de dicho período a **Listo** en el cuadro de diálogo **Período de ofertas de tiempo libre**.

Después de que WFM procese sus solicitudes de tiempo libre y regrese a la vista de **Tiempo libre**, verá todos los días en que solicitó tiempo libre. En la vista **Calendario**, haga clic sobre un día específico para ver los detalles de la solicitud, incluyendo su estado (por ejemplo, si se concedió o no). Puede hacer esto para cualquier solicitud de tiempo libre; no solamente para aquellas que se encuentran dentro de un período de ofertas.

Editar elementos de tiempo libre durante las ofertas

Tenga en cuenta que cuando elimina o recupera cualquier elemento de tiempo libre de un lote, WFM realiza la acción para todos los elementos que se enviaron en ese lote, considerándolos una sola solicitud.

Saldos de tiempo libre

Las solicitudes de tiempo libre que se crean y se conceden cuando está habilitada la característica de ofertas de tiempo libre aparecen como elementos de tiempo libre regulares y afectan a sus balances de tiempo libre para ese tipo específico de tiempo libre.

Gestionar sus solicitudes de tiempo libre

Utilice las vistas **Tiempo libre** ([Calendario](#) o [Detalles](#)) para gestionar eficazmente sus solicitudes de tiempo libre. Con estas vistas, puede:

- [Agregar nuevas](#) solicitudes
- [Editar](#) las solicitudes existentes
- [Ver los detalles del tiempo libre](#) dentro de las solicitudes
- [Recuperar](#) las solicitudes presentadas
- [Eliminar](#) solicitudes


Sugerencia

Solo se pueden recuperar y eliminar las solicitudes si no se han concedido o planificado.

Agregar solicitudes de tiempo libre

[Link to video](#)

Para agregar una solicitud de tiempo libre:

1. Haga clic en **Nueva**.
Se abre el cuadro de diálogo Agregar tiempo libre. También puede seleccionar varias fechas utilizando el teclado y el ratón. Antes de hacer clic en Nueva, pulse Ctrl o Shift y seleccione las fechas haciendo clic en el botón izquierdo del ratón o simplemente pulse el botón izquierdo del ratón y mueva el puntero.
2. Haga clic en el icono **Calendario** y seleccione la(s) fecha(s) que desea tener libre(s).
3. Haga clic en **Agregar la fecha seleccionada a la lista** .
La fecha aparece sobre el campo del calendario. Si se equivocó y quiere eliminar esta fecha, pase el ratón por encima y cuando aparezca la "x", haga clic en ella.
4. Continúe añadiendo fechas repitiendo los pasos 2 y 3, si es necesario.

El procedimiento continúa...

1. (Opcional) Si desea especificar una configuración diferente para cada solicitud que se agrega, haga clic en **Poblar**.
Si cada elemento de tiempo libre tiene la misma configuración, no es necesario utilizar esta

opción.

La barra de Límites (de tiempo libre) se muestra encima del campo Tiempo libre (ver video).

2. Seleccione el tipo de tiempo libre en la lista desplegable.
3. Si solicita un día completo, seleccione la casilla **Todo el día**.
Para las solicitudes de medio día, deje esta casilla vacía.
4. Ingrese la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización**.
5. Si la hora de finalización coincide con el día siguiente, seleccione la casilla **Día siguiente**.
6. En el campo **Comentarios**, ingrese cualquier información relacionada con esta solicitud.
Su supervisor podría considerar conveniente tomar en cuenta estos comentarios al decidir si otorga o no estas solicitudes de tiempo libre.


Sugerencia

- Si WFM procesa correctamente sus solicitudes, aparece un mensaje para confirmar que se han procesado y los elementos de tiempo libre se muestran en la vista **Calendario** o **Detalles**.
- Si WFM devuelve mensajes de error, abre el cuadro de diálogo **Revisar mensajes de validación** que enumera los errores. Haga clic en **Cancelar** para volver al cuadro de diálogo **Agregar tiempo libre** y editar su solicitud.
- WFM rechaza las solicitudes de tiempo libre que incumplen los términos de su contrato. Si se configura específicamente para ello, WFM rechaza también las solicitudes que coincidan con un día libre concedido, disponibilidad concedida con una duración de 0 en el calendario o en un día libre del patrón de rotación.


Editar solicitudes de tiempo libre

Link to video

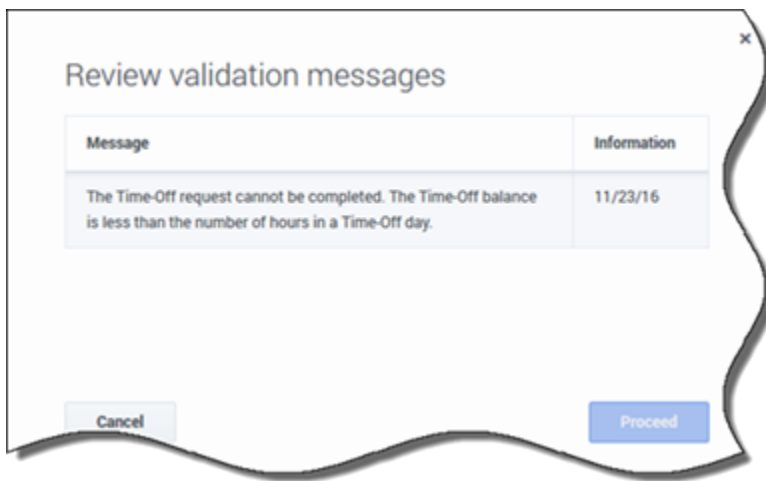
Para editar las solicitudes de tiempo libre en la vista de Calendario:

1. Haga clic en la solicitud de tiempo libre que desee editar.
Se abre un cuadro de diálogo que muestra los detalles del tiempo libre.
2. Haga clic en **Editar** .
Se abre el cuadro de diálogo Editar tiempo libre.
3. Realice los cambios que considere necesarios y haga clic en **Guardar**.
Si WFM procesa con éxito sus cambios, aparece un mensaje de confirmación.

Para editar una solicitud de tiempo libre en la vista de Detalles:

1. Haga clic en **Acciones**  en la fila que tiene el elemento de tiempo libre que desea editar.
2. Se abre una lista desplegable. Vea el gráfico en [Ver detalles de tiempo libre](#).
3. Seleccione **Editar**.
Se abre el cuadro de diálogo Editar tiempo libre.
4. Realice los cambios necesarios y haga clic en **Guardar**.

Revisar mensajes de validación



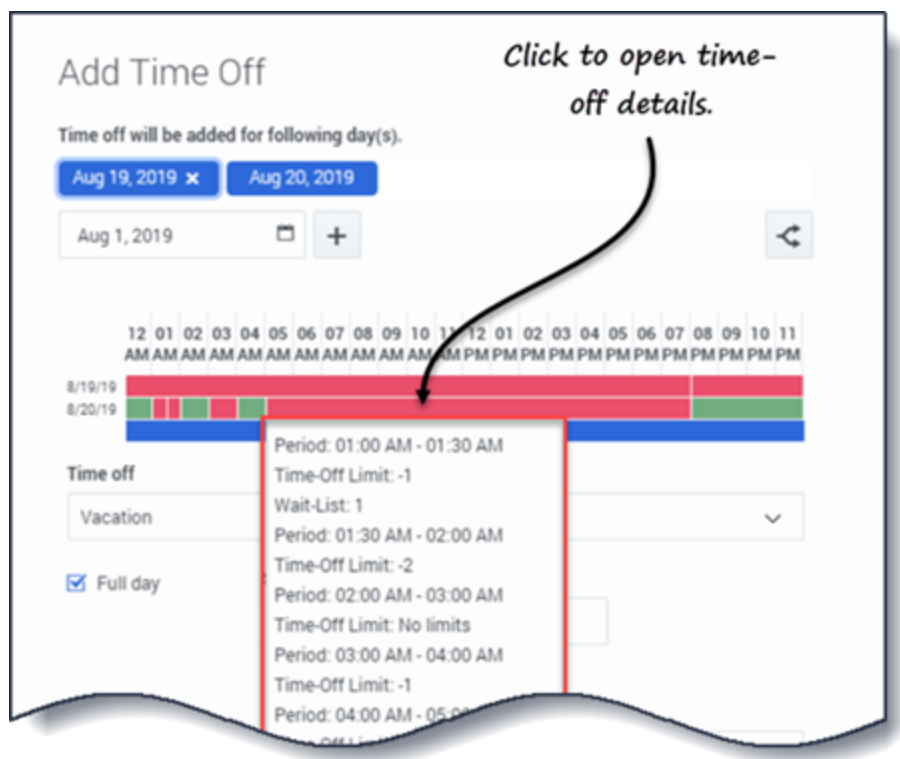
Si el servidor devuelve mensajes de error, es posible que aparezca un mensaje similar al que se muestra en la figura (cuadro de diálogo de **Revisar mensajes de validación**).

Visualizar detalles del tiempo libre en las solicitudes

[Link to video](#)

Al agregar o editar solicitudes de tiempo libre, verá lo siguiente:

- La escala de tiempo en la parte superior, dividida en incrementos de 1 hora.
- Una barra para cada elemento de tiempo libre en la solicitud. La barra podría tener varios intervalos verdes y rojos en el mismo día, lo que representa los límites de tiempo libre. El verde representa los límites de tiempo libre de valor positivo. El rojo representa los límites de tiempo libre de valor negativo.
- Una barra azul sólida, que representa el período total de tiempo disponible para el tiempo libre.



Haga clic en la barra de límites de tiempo libre de cualquier solicitud para ver sus detalles de **Período**, **Límite de tiempo libre** y **Lista de espera**. Si la barra de límites de tiempo de espera tiene varios intervalos tanto verdes como rojos, es posible que también vea varios períodos y valores de la lista de espera.

Dependiendo de la configuración regional en su navegador, podría ver diferentes formatos en la escala de tiempo. Por ejemplo, si se selecciona am/pm en la configuración regional de su navegador, los incrementos de 1 hora en la escala de tiempo se muestran como 12 AM, 01 AM, 02 AM, etc. Si no se selecciona am/pm, se muestran como 1, 2, 3, etc.


Recuperar solicitudes de tiempo libre

Si cambia de opinión y quiere retirar una solicitud, puede recuperar una solicitud de tiempo libre utilizando la vista **Calendario** o **Detalles**.

Link to video


Para recuperar una solicitud en la vista de Calendario:

1. En el calendario, seleccione la solicitud de tiempo libre que desea recuperar.

2. Cuando se abra el cuadro de diálogo, haga clic en **Recuperar** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para recuperar o en **No** para cancelar la acción.

Para recuperar una solicitud de tiempo libre en la vista de Detalles:

1. En la fila que muestra los detalles de la solicitud que desea recuperar, introduzca una marca de verificación en la primera columna.
2. Haga clic en el botón **Recuperar**.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para recuperar o en **No** para cancelar la acción.

También puede utilizar el menú **Acciones**  para recuperar los elementos de tiempo libre. Vea el gráfico en [Ver detalles de tiempo libre](#).

En ambas vistas:

- Después de hacer clic en **Recuperar**, si los elementos de tiempo libre forman parte de un lote, se abre el cuadro de diálogo **Recuperar** con una lista de los elementos presentados en el lote. Haga clic en **Recuperar** para recuperar todos los elementos o en **Cancelar** para cancelar la acción.

El tiempo libre recuperado se marca en el calendario con uno de los siguientes estados:

- Estado **Recuperado**—Indica que el elemento se recuperó por completo y ya no afecta al horario del agente.
- Estado **Planificado, recuperado**—Indica que se recibió su solicitud de recuperación, pero el elemento aún no se ha recuperado. El elemento se mantendrá activo y en el su horario hasta que un supervisor elimine el tiempo libre del horario.

Si su empresa utiliza la funcionalidad de notificaciones de WFM, entonces WFM envía una notificación al supervisor correspondiente. Si se habilita la publicación automática, WFM vuelve a publicar el horario, con el tiempo libre eliminado.


Borrar solicitudes de tiempo libre

Elimine una solicitud de tiempo libre utilizando la vista **Calendario** o **Detalles**.

Link to video


Para eliminar una solicitud en la vista de Calendario:

1. En el calendario, seleccione la solicitud de tiempo libre que desea eliminar.

2. Cuando se abra el cuadro de diálogo, haga clic en **Eliminar** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para eliminar la solicitud o en **No** para cancelar la acción.

Para eliminar una solicitud de tiempo libre en la vista de Detalles:

1. En la fila que muestra los detalles de la solicitud que desea eliminar, introduzca una marca de verificación en la primera columna.
2. Haga clic en el botón **Eliminar**.
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para eliminar la solicitud o en **No** para cancelar la acción.

También puede utilizar el menú **Acciones**  para eliminar un elemento de tiempo libre. Vea el gráfico en [Ver detalles de tiempo libre](#).

En ambas vistas:

- Después de hacer clic en **Eliminar**, si los elementos de tiempo libre están en un lote, se abre el cuadro de diálogo **Eliminar** con una lista de los elementos presentados en el lote. Seleccione un solo elemento o todo el lote. Haga clic en **Eliminar** para eliminar los elementos seleccionados o en **Cancelar** para cancelar la acción.

Sugerencia

No puede desmarcar (ni seleccionar) la casilla de verificación de un tipo de tiempo libre que ya no puede usar más.

Borrar solicitudes autoconcedidas

Si se concede una solicitud de tiempo libre y la característica de autoconcesión está desactivada, el usuario no puede utilizar las vistas de tiempo libre para eliminar la solicitud de tiempo libre. Un supervisor debe efectuar el cambio en WFM Web para Supervisores.

Si la característica de autoconcesión está habilitada, puede eliminar el tiempo libre concedido anterior al [plazo de entrega](#) de la autoconcesión que aparece en el panel de balance.

Por ejemplo, si para el tiempo libre concedido faltan tres semanas y el plazo de entrega se establece en dos semanas, puede eliminar la solicitud de tiempo libre concedido. Por otro lado, si para el tiempo libre concedido falta una semana, no se puede eliminar la solicitud porque es posterior al plazo de entrega.

Para saber más sobre la autoconcesión, consulte [Cómo funciona la autoconcesión](#).

Cómo funciona la autoconcesión

Si su supervisor habilita la autoconcesión automática, sus solicitudes de tiempo libre se aprueban y publican inmediatamente en la Planificación principal si se cumplen ciertas condiciones:

- La función está habilitada. (Pregunte a su supervisor si es compatible con su centro de contacto).
- Todos los días solicitados son posteriores al plazo de entrega especificado. El **plazo de entrega** se muestra en el diálogo de Saldo.
- El número de horas de la solicitud de tiempo libre es mayor que el número mínimo requerido para que se pueda aplicar la función de autoconcesión.
- Su ausencia no excede los límites de tiempo libre establecidos por su supervisor.
- Ha acumulado suficientes horas de tiempo libre para cubrir su solicitud de tiempo libre.

Si la característica de autoconcesión está deshabilitada, sus solicitudes de tiempo libre se ingresan con el estado Preferido y es necesario que un supervisor conceda sus solicitudes para que puedan ser incluidas en su horario.

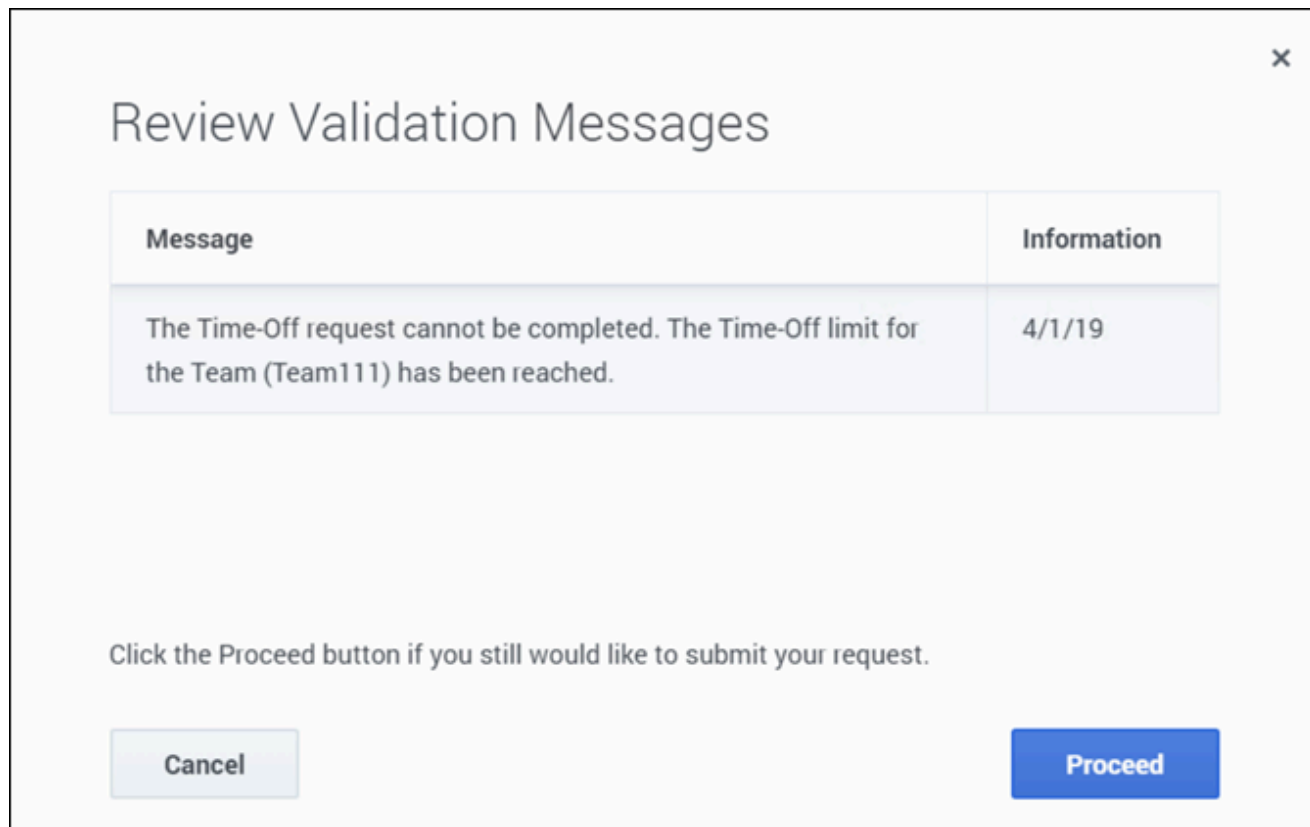
Algunas condiciones aplican solamente a las solicitudes de tiempo libre de día completo o medio día:

- Las solicitudes de tiempo libre de día completo siempre se publican automáticamente.
- Cuando se recupera una solicitud de tiempo libre para día completo, WFM restaura un horario de referencia, si está disponible.
 - Si el tiempo libre recuperado es de por sí un horario de referencia o si no hay un horario de referencia disponible, entonces WFM inserta un día libre si el tiempo libre es no pagado.
 - Si el tiempo libre recuperado es pagado, entonces WFM programa un turno compatible con el mismo número de horas pagadas que el tiempo libre recuperado.
- Una solicitud de tiempo libre para medio día debe ocurrir durante las horas del turno del agente.
- Si una instancia de tiempo libre para medio día se traslapa con una excepción de medio día, WFM anticipa y elimina la excepción (si se configuró).
- Si la instancia de tiempo libre para medio día se traslapa con otro tiempo libre para medio día, WFM rechaza la solicitud.

Importante

- Si la instancia de tiempo libre que agregó tiene el estado Concedido No planificado, WFM enviará una notificación a su supervisor.
- Si especifica la hora de inicio/finalización o el tiempo pagado en una solicitud de tiempo libre, WFM verifica los valores con respecto a estas restricciones configuradas: la disponibilidad de contrato, el mínimo del inicio más temprano de todos los disponibles para los turnos diurnos, el máximo de la finalización más tardía de todos los turnos.

Solicitudes en lista de espera



Message	Information
The Time-Off request cannot be completed. The Time-Off limit for the Team (Team111) has been reached.	4/1/19

Click the Proceed button if you still would like to submit your request.

Cancel Proceed

Si su solicitud de tiempo libre es elegible para la autoconcesión pero no hay un espacio de tiempo disponible, WFM pone su solicitud en la cola de la "lista de espera" hasta que haya un espacio de tiempo apropiado y entonces la autoconcede. **La autoconcesión debe estar habilitada** en su centro de contacto. Pregunte a su supervisor si este proceso es automático.

Las solicitudes encoladas en la lista de espera se ordenan por la fecha de la solicitud. Si está disponible un espacio de tiempo, WFM concede la solicitud según el orden de la fecha de solicitud.

Si no se cumplen las **condiciones descritas anteriormente** y WFM no puede autoconceder su solicitud, puede enviarla a la lista de espera haciendo clic en **Continuar** en el cuadro de diálogo **Revisar validación** que aparece al enviar su solicitud.

Ofertas

Utilice las vistas de **Ofertas** para ver y [ofertar en horarios](#) en escenarios de licitación de horarios abiertos, u [ofertar en horas extra](#) en ofertas de horas extra abiertas.

Sugerencia

Las vistas de **Ofertas** son accesibles desde la barra de menús solo si su administrador activó las ofertas de horarios o de horas extra en su sede. Si la oferta está activada, pero no hay escenarios de horarios u ofertas de horas extra en la lista, entonces no hay ninguna abierta para ofertar.

También puede ofertar por el tiempo libre, consulte [Ofertar por el tiempo libre](#).

Ofertas en horarios

Solo puede acceder a los escenarios durante el período de licitación del horario (el período en el que el escenario de ofertas está abierto para la licitación). Haga clic en **Escenarios** para abrir una lista de escenarios disponibles para ofertar. Abra un escenario para ver los horarios y asignar las ofertas. Cada fila de esta vista muestra un escenario de licitación y la información sobre cada uno se presenta en estas columnas:

- **Nombre de escenario**—Muestra el nombre de un escenario de ofertas.
- **Hora de finalización de la oferta**—La fecha y hora en que finaliza la oferta para el escenario.
- **Días restantes**—El número de días restantes hasta el cierre de la oferta para el escenario.
- **Fecha de inicio**—La fecha de inicio efectiva de este horario.
- **Fecha de finalización**—La fecha de finalización efectiva de este horario.

La fecha de inicio y finalización efectiva están en su zona horaria.

Abrir escenarios de ofertas de horarios

The screenshot shows the 'Scenarios' interface. At the top, there is a blue header bar. Below it is a table with the following columns: Scenario name, Bidding end time, Days remaining, Start date, and End date. The first row is 'Bidding for January(M)', with a bidding end time of 'Jan 21, 2017 12:00 AM', 50 days remaining, a start date of 'Jan 22, 2017', and an end date of 'Jan 28, 2017'. An arrow points from the text 'Click name to open the scenario.' to the scenario name in the table.

Below the table, there is a blue header bar for the selected scenario 'Bidding for January(M) *'. Underneath are three buttons: 'Add to desired', 'Add to unwanted', and 'Remove'. An arrow points from the text 'Close scenario' to the 'Remove' button.

Below the buttons is a table with the following columns: Schedules in the scenario, Name, Bid, #, Dates, and Paid hours. The first row is circled and has an arrow pointing to it from the text 'Schedules in the scenario.'. The circled row contains: '<Profile Agent> 9', ':', '0', '1', '1/22/17-1/28/17', and '> 40:00'. The second row contains: '<Profile Agent> 1', ':', '0', '8', '1/22/17-1/28/17', and '> 40:00'.

Para abrir y ver un escenario de oferta:

1. En la barra de menús, haga clic en **Oferta > Escenarios**.
2. En la columna **Nombre de escenario**, pase el ratón por encima de un escenario y haga clic en el enlace para abrirlo.
Los horarios disponibles para ofertar se muestran en una cuadrícula.

Puede realizar las siguientes tareas en la cuadrícula del horario en el escenario:

- **Ver** los horarios disponibles en una cuadrícula y **expandirla** para ver más detalles. Es posible que quiera hacer esto antes de introducir y clasificar sus ofertas.
- **Ordenar** o **Filtrar** la vista de turnos disponibles.
- **Ofertar y clasificar** los horarios numerándolos.

Introducir y clasificar las ofertas de horarios


Para introducir y clasificar las ofertas, hay que agregar los horarios seleccionados a una de las dos listas: **Deseado** y **No deseado**. Si selecciona varios horarios para cualquiera de estas dos listas, observará que cada oferta está numerada (clasificada) en el orden en que la seleccione. Por ejemplo, si selecciona 3 horarios para la lista Deseado, su primera selección se clasifica como 1, la segunda como 2, y así sucesivamente, en función de la regla de primero en entrar, primero en salir. Sus selecciones para la lista No deseado funcionan de la misma manera, excepto que la clasificación aparece entre corchetes. Por ejemplo, [1], [2], etc.

Sugerencia

Antes de decidirse a ofertar por un horario, averigüe cómo ver los detalles del mismo y cómo ordenar y filtrar la cuadrícula de horarios, para que se adapte mejor a sus necesidades. Vea [Ver horarios en el escenario](#).

<input type="checkbox"/>	Name	Bid	#	Dates	Paid hou
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 8	0	1	4/2/17-4/8/17	> 47:45
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	0	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 2		1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4		1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 10		1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

Puede introducir y clasificar sus ofertas para los horarios disponibles de dos maneras:

- Utilizando los botones de añadir/quitar:
 1. Seleccione una casilla de verificación para seleccionar el horario en la misma línea.
 2. Haga clic en **Agregar a deseado** o **Agregar a no deseado** para agregar el horario seleccionado a la lista correspondiente.
 3. Haga clic en **Quitar** para eliminar el horario seleccionado de cualquiera de las listas.
- Utilizando la lista desplegable de Acciones:
 1. En la columna **Acciones**, haga clic en .
 2. Utilizando la lista desplegable, añada este horario a la lista deseada o no deseada, o elimínelo de cualquiera de las dos listas.

Después de introducir sus ofertas, es posible que cambie de opinión sobre los horarios que marcó como deseados o no deseados, o tal vez quiera cambiar la clasificación de una o ambas listas. Para ello, utilice los procedimientos descritos en [Gestionar las asignaciones de oferta](#).


Ver horarios en los escenarios

Antes de ingresar sus ofertas y decidir cómo las va a clasificar, es posible que quiera echar un vistazo a los horarios disponibles y a sus detalles para encontrar los que más le interesen.

Haga clic en el enlace del nombre del escenario para abrirlo y mostrar la cuadrícula de planificaciones. Hay muchas maneras de ordenar y filtrar la información en la cuadrícula para que pueda ver solo los detalles que son importantes para usted.

Usar la cuadrícula planificaciones

La cuadrícula muestra información sobre los horarios disponibles. Las columnas de la cuadrícula son:

- **Casilla de verificación**—Muestra una casilla de verificación que puede utilizar para seleccionar una fila o un horario.
- **Nombre**—Muestra el nombre de la planificación y el número de semanas si esta es mayor de una semana.
- **Oferta**—Muestra su oferta actual para este horario en particular. Al hacer clic en el icono **Acciones**  de esta columna, podrá agregar este horario a la lista deseada o no deseada, o eliminarlo de cualquiera de las dos listas.
- **#**—Muestra el número de instancias de este horario exacto que están disponibles para la oferta en todo el centro de contacto. Por ejemplo, si el número en esta columna es 3, entonces se pueden conceder 3 agentes diferentes a este horario en particular.
- **Fechas**—El rango de fechas (o fechas de inicio y fin) para cada horario.
- **Horas pagadas**—Muestra el total de horas pagadas para la semana, para cada horario.

Ampliar la cuadrícula

Para obtener una mejor visión de los detalles de los días o semanas dentro de la planificación, puede ampliar la cuadrícula.

Schedule is expanded to show week.

Schedule is not expanded.

Week is expanded to show days/shifts.

Profile Agent	Status	Start Date	End Date	Duration
<Profile Agent> 8	0	1	4/2/17-4/8/17	47
<Profile Agent> 6	0	1	4/2/17-4/8/17	50:00
Week 1			4/2/17-4/8/17	50:00
Shift01 (A01)			4/2/17	08:00
Shift01 (A01)			4/3/17	08:00
Shift01 (A01)			4/4/17	08:00
Shift01 (A01)			4/5/17	08:00
Shift01 (A01)			4/6/17	08:00
Shift01 (A01)			4/7/17	05:00

Para ver las semanas en un horario:

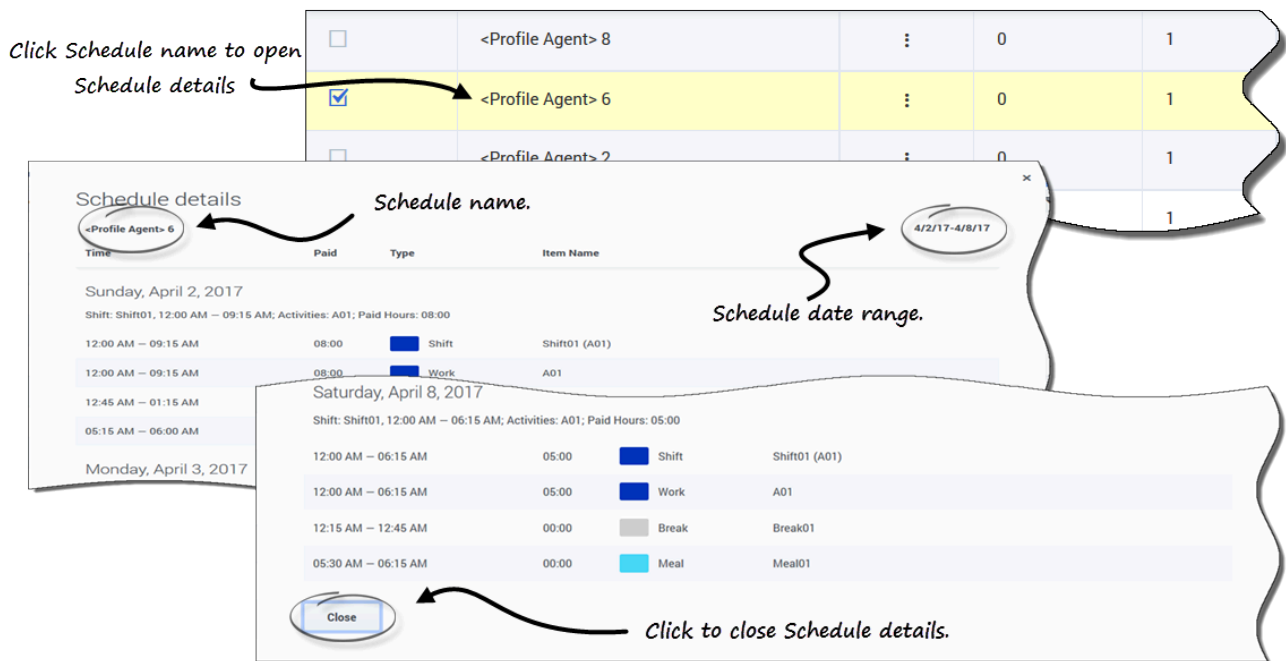
- En la columna **Fechas**, haga clic en la flecha para ver el número de semanas de un horario concreto. Los horarios pueden abarcar una o varias semanas. La tabla se expande para mostrar una fila por cada semana del calendario, en orden consecutivo (Semana1, Semana2, etc.). Vuelva a hacer clic en la flecha para ocultar la(s) semana(s) en el horario.

Para ver los días de una semana:

- En la columna **Fechas**, haga clic en la flecha para ver los días de una semana determinada. La tabla se amplía para mostrar más filas, una por cada día de la semana. Haga clic de nuevo en la flecha para ocultar los días de la semana.

Ver detalles del horario


Cuando la cuadrícula se expande para mostrar una fila para cada semana de un horario, puede pasar el ratón por encima del nombre del horario o de una semana para abrir los detalles del horario para ese período. Si hace clic en el nombre de un horario que contiene varias semanas, se mostrarán los detalles de varias semanas.



Al hacer clic en el enlace **Nombre del horario** o **Nombre de la semana** se presenta un desglose de todos los elementos programados, como las horas de inicio/fin, las horas pagadas, el tipo y el nombre del elemento, así como las actividades planificadas, las comidas, los descansos y el total de horas pagadas.

Clasificar los turnos en los horarios

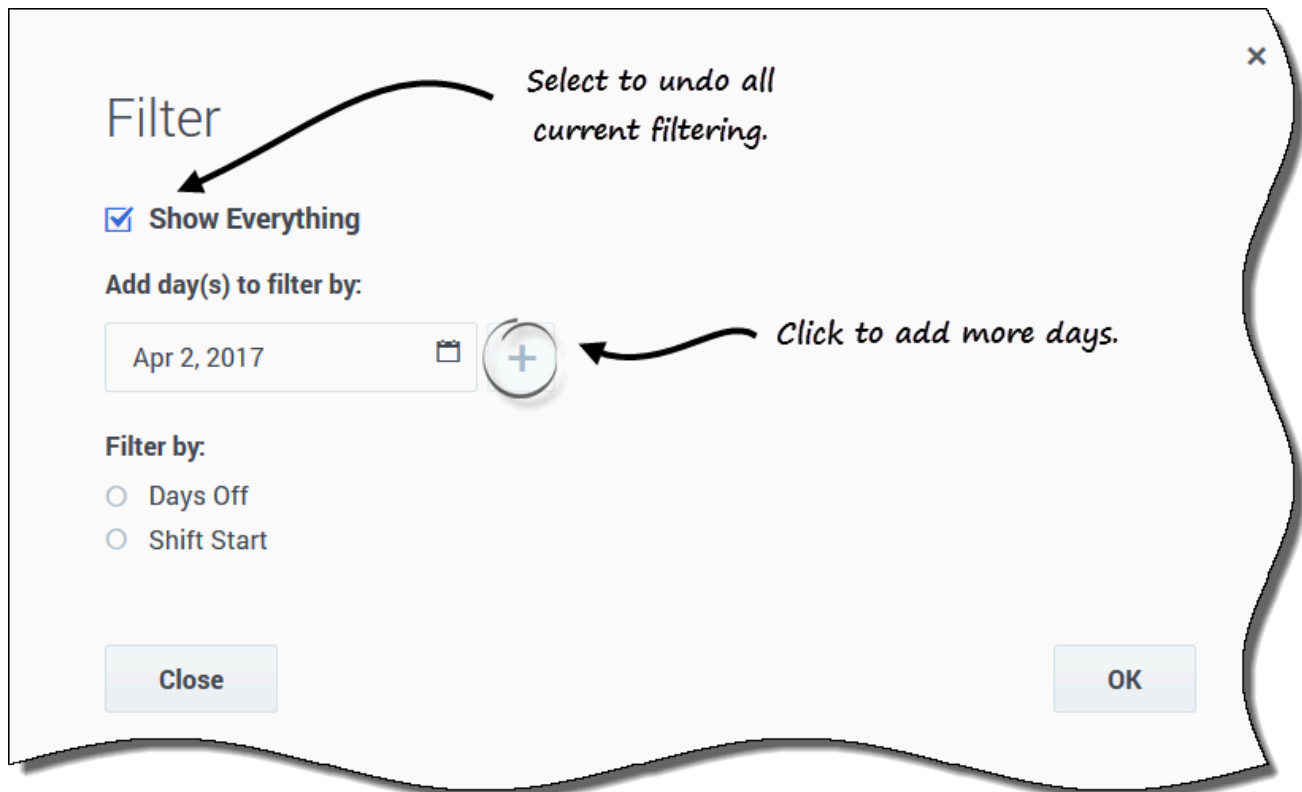
Utilice el cuadro de diálogo **Ordenar** para mostrar los horarios disponibles en la vista **Asignación de ofertas** en un orden especial, de esta manera:

1. Seleccione el horario que desea ordenar marcándolo en la primera columna de la cuadrícula.
2. Haga clic en **Ordenar** .
Se abre el cuadro de diálogo Ordenar.
3. En el campo **Ordenar fecha por:**, ingrese una fecha o seleccione una fecha del calendario.
4. Seleccione uno de estos botones de opciones:
 - **Inicio más temprano de turno**—Se ordena por hora de inicio del turno (predeterminado). Los días libres se muestran después de todos los días del horario con turnos.
 - **Inicio más temprano de comida**—Se ordena por el primer horario de comida. Los horarios que contienen turnos sin recesos para comer se muestran después de todos los que contienen turnos con recesos para comer.
 - **Total de horas pagadas**—Se ordena por el total semanal de horas pagadas.
5. Seleccione un método de clasificación: **Ascendente** o **Descendente**.
6. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cerrar** para cerrar el cuadro de diálogo sin guardar.

Consulte también [Gestionar las asignaciones de oferta de horario](#).


Filtrar turnos en los horarios


El cuadro de diálogo **Filtrar** se utiliza para limitar los horarios disponibles mostrados en la vista **Asignación de ofertas**. Seleccione los días de la semana y luego un segundo parámetro de filtrado que se aplicará a los horarios que tengan turnos en esos días.



1. Seleccione el horario que desea filtrar marcando la primera columna de la cuadrícula.



2. Haga clic en **Filtrar** .
3. En el cuadro de diálogo Filtrar, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione **Mostrar todo** para mostrar todos los horarios y deshacer todo el filtrado actual. **Esta es la configuración predeterminada cuando se abre el diálogo.**
 - Ingrese las fechas en el campo **Agregar días para filtrar por** o selecciónelas en el calendario.

-
4. Haga clic en  después de cada selección para agregar más días.
 - **Sus siguientes selecciones se aplicarán solo a los horarios que tengan turnos en los días seleccionados.**
 5. Haga clic en uno de los dos botones de selección:
 - Seleccione **Días libres** para mostrar solo los horarios que coincidan con los días libres completos que seleccione.
 - Seleccione **Inicio de turno** para mostrar solo horarios con turnos que no inician antes que sus valores de **Primera hora de inicio** y no después de sus valores en **Última hora de inicio**, en sus días seleccionados.
 6. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios o en **Cerrar** para cerrar el cuadro de diálogo sin guardar.

Filtrar por lista de deseado o no deseado

Otro filtro le permite ver solo las listas que desea. De forma predeterminada, la lista desplegable junto al icono **Filtrar** muestra **Todo** (todas las listas). Sin embargo, puede ver solo la lista de deseados o solo la de no deseados, seleccionándolos en la lista.

Gestionar las asignaciones de oferta de horario

Después de ingresar sus ofertas, si quiere cambiarlas para los horarios que marcó como **Deseados** o **No deseados**, puede hacerlo utilizando la lista desplegable (junto al icono **Filtro**) en el escenario. Después de seleccionar **Deseado** o **No deseado** en la lista, también puede cambiar la clasificación de sus ofertas, si es necesario.

Como agente, solo puede acceder a un escenario de ofertas para un período de tiempo específico, que se conoce como la *ventana de ofertas*. La ventana de ofertas se cierra en la fecha y hora que se muestra en la columna **Hora de finalización de la oferta** para cada escenario en la vista **Escenarios**. Para cambiar sus ofertas o cambiar la clasificación, deberá hacerlo antes de que expire la **Hora de finalización de la oferta**.

Pase el ratón por encima del **Nombre de escenario** y haga clic en el enlace para abrir un escenario para el que haya ingresado ofertas. Aquí es donde se gestionan sus ofertas existentes y se cambia su clasificación, si es necesario.

Cambiar la clasificación de las ofertas

Sus ofertas ya están clasificadas cuando llega a esta vista; eso sucede al hacer clic en **Agregar a deseado** o **Agregar a no deseado** en el escenario. Su oferta más deseada está numerada 1 y su oferta más indeseada es [1].

The screenshot shows a table titled "BiddingScenario01" with columns: Name, Bid, and #. The table contains five rows of offers for different profile agents. Annotations and actions are as follows:

- Annotation 1:** A circled "1" points to the "Bid" column header with the text "Click number to activate arrows and change ranking." Below this, the number "4" in the "Bid" column for "<Profile Agent> 7" is highlighted with a blue box.
- Annotation 2:** A circled "2" points to the "Name" column header with the text "Click to apply changes." Below this, the "Apply" button is highlighted.
- Annotation 3:** A circled "3" points to the "Bid" column for "<Profile Agent> 4" with the text "Ranking is reordered." Below this, the numbers "[4]", "[1]", "[3]", and "[2]" in the "Bid" column of the bottom table are circled.

Name	Bid	#
<Profile Agent> 6	< [2] >	1
<Profile Agent> 4	< [1] >	1
<Profile Agent> 3	< [3] >	1
<Profile Agent> 7	< 4 >	1

<Profile Agent> 6	< [4] >
<Profile Agent> 4	< [1] >
<Profile Agent> 3	< [3] >
<Profile Agent> 7	< [2] >

Para cambiar una sola oferta en un escenario abierto:

1. Haga clic en la flecha desplegable **Todo** (cerca del icono **Filtrar**) para seleccionar la lista que desea cambiar: **Deseado** o **No deseado**.
2. En la columna **Oferta**, haga clic en el número de la fila correspondiente al horario que desee modificar.

Se activan las flechas de retroceso  y avance .

3. Haga clic en las flechas para seleccionar la nueva clasificación para este horario.
4. Haga clic en **Aplicar**.
WFM cambia los números para el resto de sus ofertas en consecuencia.
5. Repita las veces que sea necesario para obtener el orden de oferta que desea.

Mover las ofertas a otra lista

En una vista de escenario abierta, utilice la lista desplegable **Todo** (junto al icono **Filtrar**) o el icono de la columna **Acciones** para mover sus ofertas de horarios de la lista de deseados a la de no deseados, o de la de no deseados a la de deseados. Puede mover las ofertas de dos maneras:

Using Action button

BiddingScenario01

Apply Cancel Add to desired Remove

Choose the list. Unwanted

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	: < [4] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	: < [1] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	: < [3] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	: < [2] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

2 Select schedule.

3 Click Action button.

Using Actions drop-down menu

BiddingScenario01

Apply Cancel Add to desired Remove

Choose the list. Unwanted

	Name	Bid	#	Dates	Paid hours
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 6	: < [4] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 4	: < [1] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input checked="" type="checkbox"/>	<Profile Agent> 3	: < [3] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00
<input type="checkbox"/>	<Profile Agent> 7	: < [2] >	1	4/2/17-4/8/17	> 50:00

2 Click Actions icon to open drop-down menu.

3 Select an action from the list.

+ Add to desired
- Add to unwanted
x Remove

- Utilizando los botones de acción:

1. En un escenario abierto, haga clic en la flecha hacia abajo de la lista desplegable para seleccionar la opción **Deseado** o **No deseado**.
2. Seleccione la casilla de la columna de la izquierda para cada horario que desee mover a otra lista.
3. Haga clic en **Agregar a deseado** o **Agregar a no deseado**, según la lista que haya seleccionado en el paso 1.
El resto de las ofertas de esta lista se reordenan, en consecuencia.

- Utilizando el icono **Acciones**:


1. En el escenario abierto, haga clic en el icono **Acciones**  de la fila del horario que desea cambiar.
2. Cuando se abra la lista desplegable, seleccione **Agregar a deseado** o **Agregar a no deseado**, dependiendo de la lista que haya seleccionado en el paso 1.
El resto de las ofertas de esta lista se reordenan, en consecuencia.

Eliminar horarios de una lista

Puede eliminar uno o varios horarios de una lista de dos maneras:

Sugerencia

Consulte los gráficos de [Mover las ofertas a otra lista](#), ya que los pasos de estos dos métodos son similares.

- Utilizando el botón de acción:
 1. Haga clic en la lista desplegable **Todo** para seleccionar la lista que desea cambiar: **Deseado** o **No deseado**.
 2. Seleccione la casilla de la columna de la izquierda para cada horario que desee eliminar de la lista.
 3. Haga clic en **Quitar** para eliminar el(los) horario(s) seleccionado(s).
Esta acción establece la clasificación de las ofertas para el(los) horario(s) a 0 y reordena las ofertas restantes en esta lista, en consecuencia.
- Utilizando el icono **Acciones**:
 1. En el escenario abierto, haga clic en el icono **Acciones**  de la fila del horario que desea cambiar.
 2. Cuando se abra la lista desplegable, seleccione **Quitar**.
El horario se elimina de la lista y las ofertas restantes se reordenan, en consecuencia.

Ofertas de horas extra

Si quiere trabajar horas extras, WFM le permite pujar por horas extras presentadas en las Ofertas de horas extra. Vea las ofertas de horas extra que están abiertas a la puja al hacer clic en **Ofertas > Horas extra**. Solo podrá acceder a las ofertas de horas extra cuando un supervisor las haya marcado como "abiertas". Si no ve ofertas de horas extra en esta vista, es que no existe ninguna o no está abierta.

Cada fila de esta vista muestra una oferta de horas extra y la información sobre cada oferta se presenta en estas columnas:

- **Oferta de horas extra**—El nombre de la oferta de horas extra.
- **Actividades**—La actividad asociada a la oferta de horas extra en la que trabajará.
- **Hora de inicio**—La fecha y hora de inicio de la oferta.
- **Hora de finalización**—La fecha y hora de finalización de la oferta.
- **Estado**—El estado de la oferta de horas extra, ya sea **Abierto** o **Cerrado**.
- **Ofertas**—El número de intervalos de tiempo u horas que se ofertan en una oferta de horas extra.

La fecha y la hora de inicio y fin están en su zona horaria.

Mire este video para ver un resumen de cómo ofertar horas extra:

[Link to video](#)

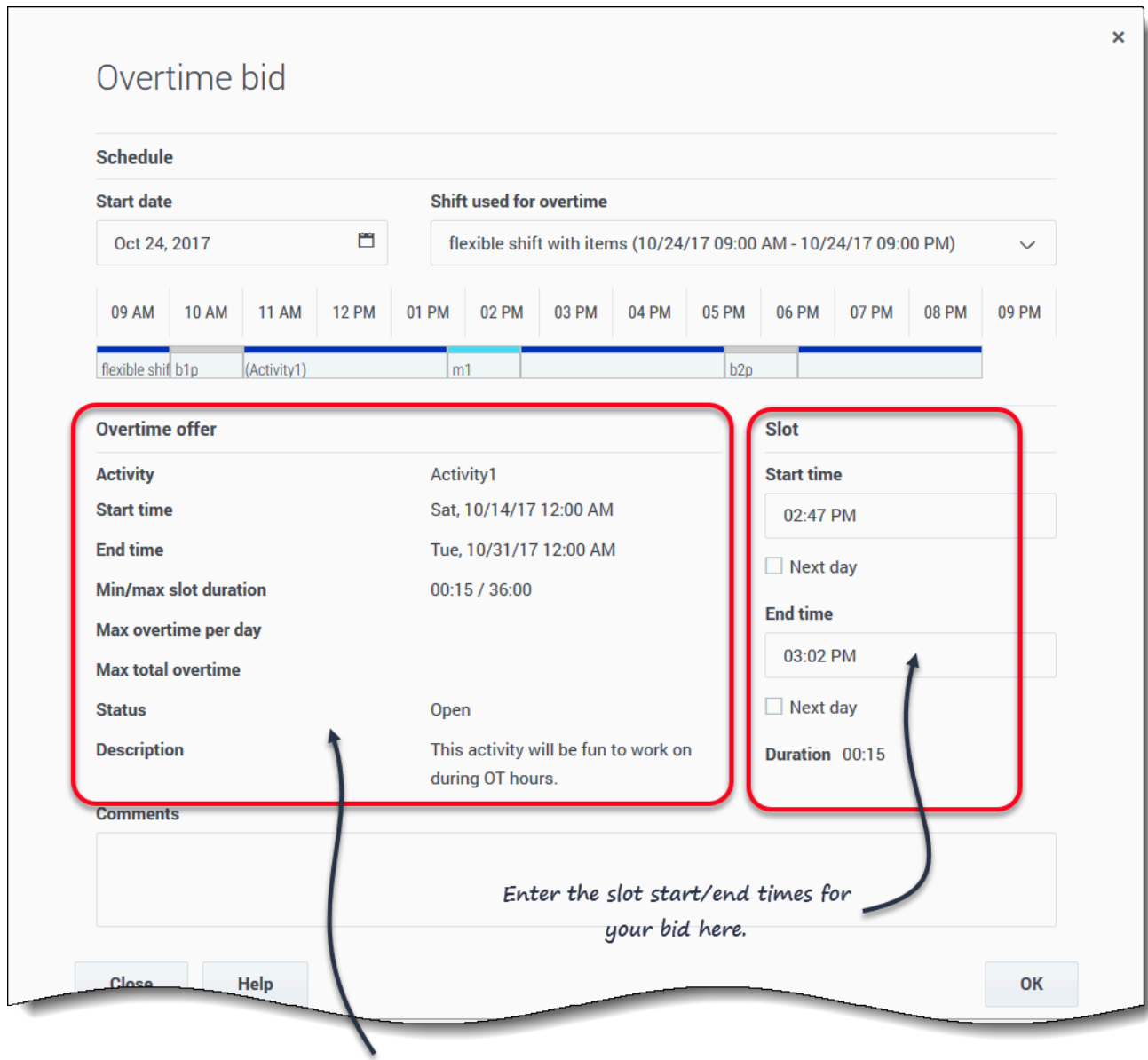
2. Haga clic dentro de cualquier columna.

Se abre el panel derecho de Detalles que muestra

- **Una descripción de la oferta**
- **La fecha y hora de inicio**
- **La fecha y hora de finalización**
- **El número actual de solicitudes**
- **El estado de la solicitud: Abierto o Resuelto**

3. Utilice las flechas (véase el gráfico) para abrir o cerrar las secciones **Más detalles** y **Solicitudes**.

Crear solicitudes de oferta de horas extra



For your information only; you cannot make changes.

Para ofertar horas extra:

1. En el panel derecho **Detalles**, haga clic en **Ofertar**.
Se abre el diálogo de la oferta de horas extra.
2. En el campo **Fecha de inicio**, haga clic en el icono del calendario para seleccionar la fecha en la que desea trabajar horas extra.

3. En el campo **Seleccionar turno**, seleccione un turno.
4. En el campo **Hora de inicio**, ingrese la hora de inicio de las horas extra que desea trabajar.
5. En el campo **Hora de finalización**, introduzca la hora de finalización de las horas extra.
Si la hora de inicio o finalización se produce al día siguiente, haga clic en la casilla correspondiente Día siguiente.
6. En el campo **Comentarios**, introduzca cualquier comentario relevante para esta solicitud que desee que su supervisor conozca.
7. Haga clic en **Aceptar**.

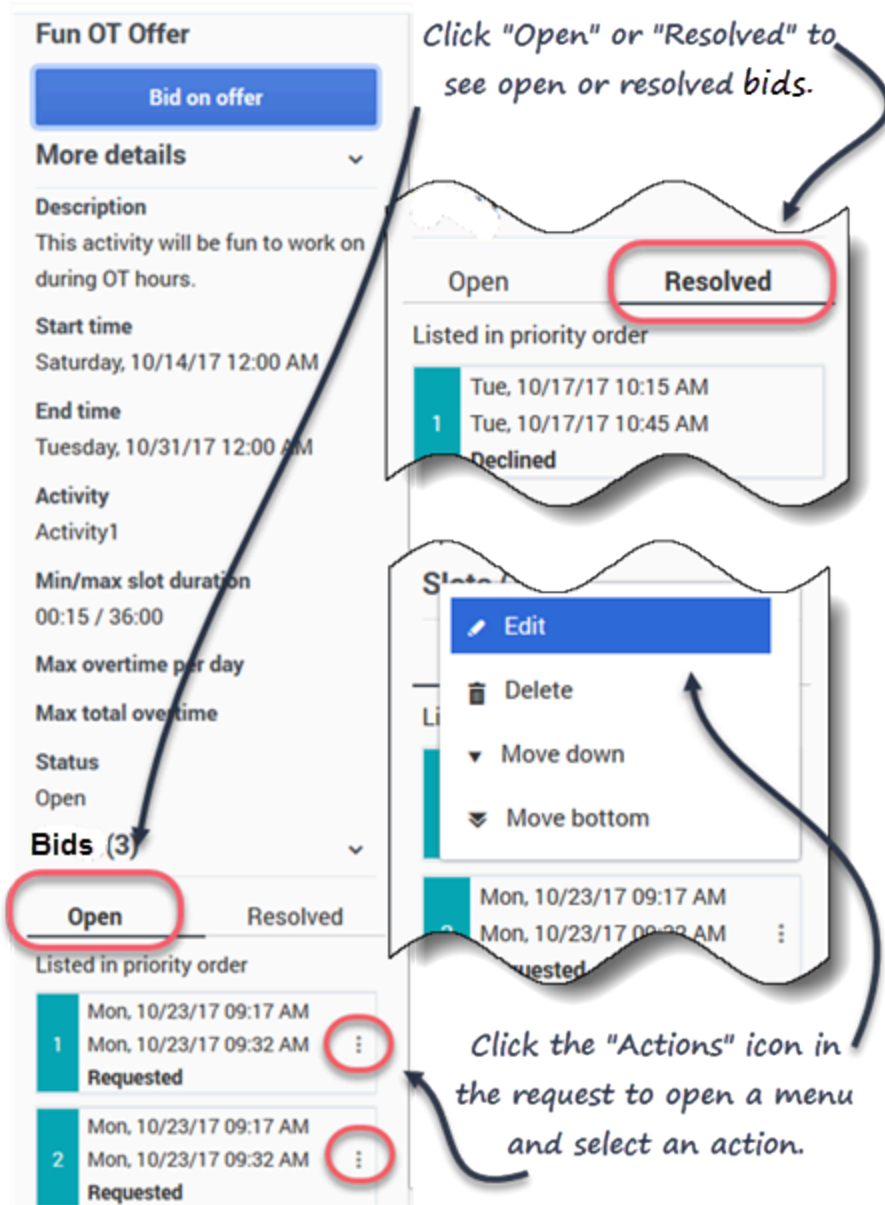
En sus solicitudes puede ingresar intervalos de tiempo u horas que se traslapen. Para cambiar la prioridad de sus ofertas, consulte [Mover las solicitudes de oferta](#).

Sugerencia

La sección de información de la oferta contiene los detalles de la oferta de horas extra. Es solo informativo, no puede cambiarla.



Gestionar sus solicitudes de oferta

En algún momento puede tener más de una o dos solicitudes de horas extra pendientes. Eso significa que querrá [editar](#), [borrar](#) o cambiar ([mover](#)) la prioridad de algunas de ellas. Utilice los procedimientos de esta sección para realizar estas tareas.



Editar solicitudes de oferta


Para editar sus ofertas de horas extra existentes:

1. En la solicitud que desea editar, haga clic en **Acción** .
Se abre una lista de menús.
2. Seleccione **Editar** .

3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Oferta de horas extra**, realice los cambios necesarios.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Borrar solicitudes de oferta

Para eliminar sus ofertas de horas extra:

1. En la solicitud que desea eliminar, haga clic en **Acción**.
Se abre una lista de menús.
2. Seleccione **Eliminar** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para eliminar la solicitud o en **No** para cancelar la acción.

Mover solicitudes de oferta

Para cambiar el orden de las ofertas de horas extra:

1. En la solicitud que desea mover, haga clic en **Acción**.
Se abre una lista de menús.
2. Para desplazar la solicitud hacia arriba o hacia abajo una posición, seleccione **Mover hacia arriba** o **Mover hacia abajo**. Para mover la solicitud a la parte superior o inferior de la lista, seleccione **Mover hasta arriba** o **Mover hasta abajo**.
WFM renumera las demás solicitudes en consecuencia.

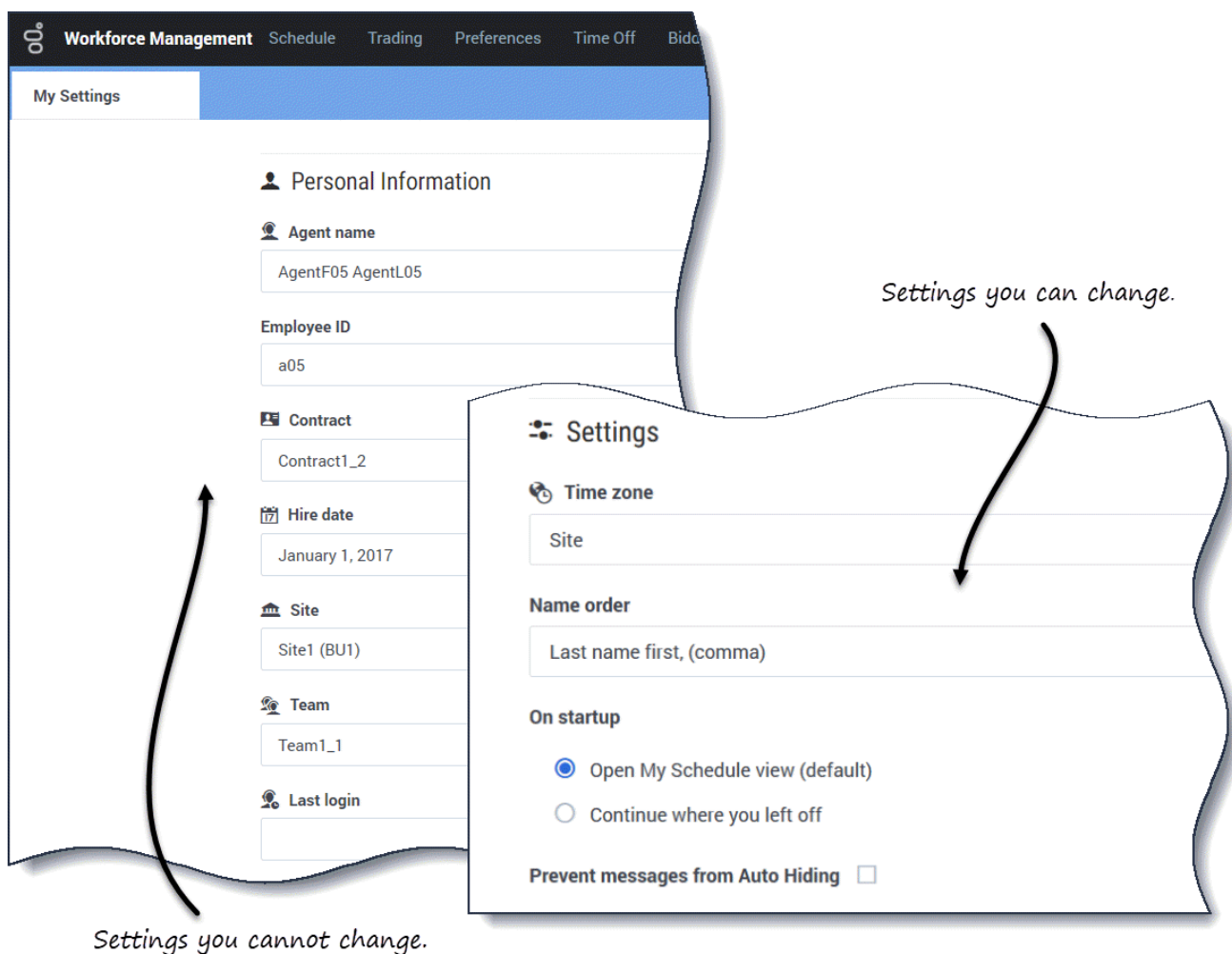
Configuración

Las vistas en el módulo **Configuración** permiten el acceso a la información personal, acuerdos de transporte compartido y los totales de excepciones. Haga clic en **Configuración** para mostrar el menú desplegable que enumera las vistas de este módulo:

- [Mis valores](#)
- [Mi transporte compartido](#)
- [Navegar transporte compartido](#)
- [Totales de excepciones](#)

Ver mis valores

La información de esta vista se muestra en dos secciones: **Información personal** y **Configuración**.



La sección **Información personal** incluye: su nombre, ID de empleado, contrato, fecha de contratación, sede (unidad de negocios), equipo y fecha/hora de su último inicio de sesión.

No puede cambiar ninguno de estos datos. Si su supervisor cambia algo, WFM actualiza esta información en consecuencia.

La sección **Configuración** incluye:

- **Zona horaria**—Mantenga la zona horaria de la sede (predeterminada) o cámbiela por la actual.
- **Orden de nombre**—Cambie el orden de su nombre; el orden de los tres que elija (**Nombre primero** [predeterminado], **Apellido primero** o **Apellido primero, separado del nombre con coma**) es como aparecerá en la interfaz.
- **En el inicio**—Cambia la vista que prefiere ver al iniciar. Las opciones son: **Abrir vista Mi planificación** (predeterminado) o **Continuar desde donde dejó**.
- **Evitar que los mensajes se oculten automáticamente**—Marque esta casilla para evitar que los mensajes de error, confirmación o validación desaparezcan después de 5 segundos. Cuando está marcada, los diálogos de mensajes permanecen abiertos hasta que se hace clic en **Cerrar**.

Si selecciona una zona horaria que no sea la predeterminada, (opción **Sede**), los módulos **Planificación, Canjes, Preferencias** y **Tiempo libre** muestran la información según la selección.

Sugerencia

WFM es una aplicación web, por lo que cualquier modificación que realice en los ajustes de **Zona horaria, Orden de nombre** y **En el inicio** se guarda en la caché del navegador. Si el administrador o alguien de su centro de contacto ha establecido restricciones sobre la forma en que su navegador realiza el almacenamiento en caché, es posible que sus cambios no se guarden y tenga que cambiar la configuración cada vez que se conecte. Esto también puede ocurrir si se conecta a WFM utilizando un navegador diferente al que utilizó para guardar la configuración, o si está utilizando una versión de navegador más antigua, como Internet Explorer 7.

Usar el transporte compartido

Utilice las vistas [Mi transporte compartido](#) y [Navegar transporte compartido](#) para gestionar su participación en el transporte compartido. Puede crear su propio transporte compartido o unirse a uno ya existente. El transporte compartido puede ser un autobús de empresa o un coche compartido organizado por un grupo de agentes.

Sugerencia

El transporte compartido recibe diferentes nombres en todo el mundo—autobús, viaje compartido, transporte común, viaje gratuito en un vehículo y transporte colectivo no público, por ejemplo. Vea [Wikipedia](#) para más detalles.

Mi transporte compartido

Utilice esta vista para crear un transporte compartido, ver las solicitudes de unión de otros o abandonar el transporte compartido. También puede cambiar a la vista [Navegar transporte compartido](#) si aún no ha creado un transporte compartido.

Sugerencia

La creación de un nuevo grupo de transporte compartido elimina todas sus solicitudes de ingreso pendientes. Solo puede pertenecer a un grupo de transporte compartido cada vez.


Vea este video para ver cómo funciona la gestión del transporte compartido:

[Link to video](#)

Crear transporte compartido



Para crear el transporte compartido:

1. En la vista Mi transporte compartido, haga clic en **Crear**  para abrir una vista independiente que le permita introducir los siguientes detalles del transporte compartido:
 - En el campo **Nombre del transporte compartido**, ingrese el nombre del nuevo transporte compartido.
 - En el campo **Comentarios**, introduzca comentarios descriptivos, si los hay.
2. Haga clic en **Guardar**.

Después de guardar el transporte compartido, aparecen otros dos botones:

- **Abandonar transporte**—Permite abandonar o cancelar este transporte compartido.
- **Solicitudes de ingreso**—Permite ver las solicitudes de ingreso de otras personas para este grupo.

El transporte compartido y la información relacionada se agregan como un nuevo registro en la tabla **Navegar transporte compartido** con un estado de **Confirmado**. De este modo, queda agregado automáticamente como participante.

Editar un grupo de transporte compartido

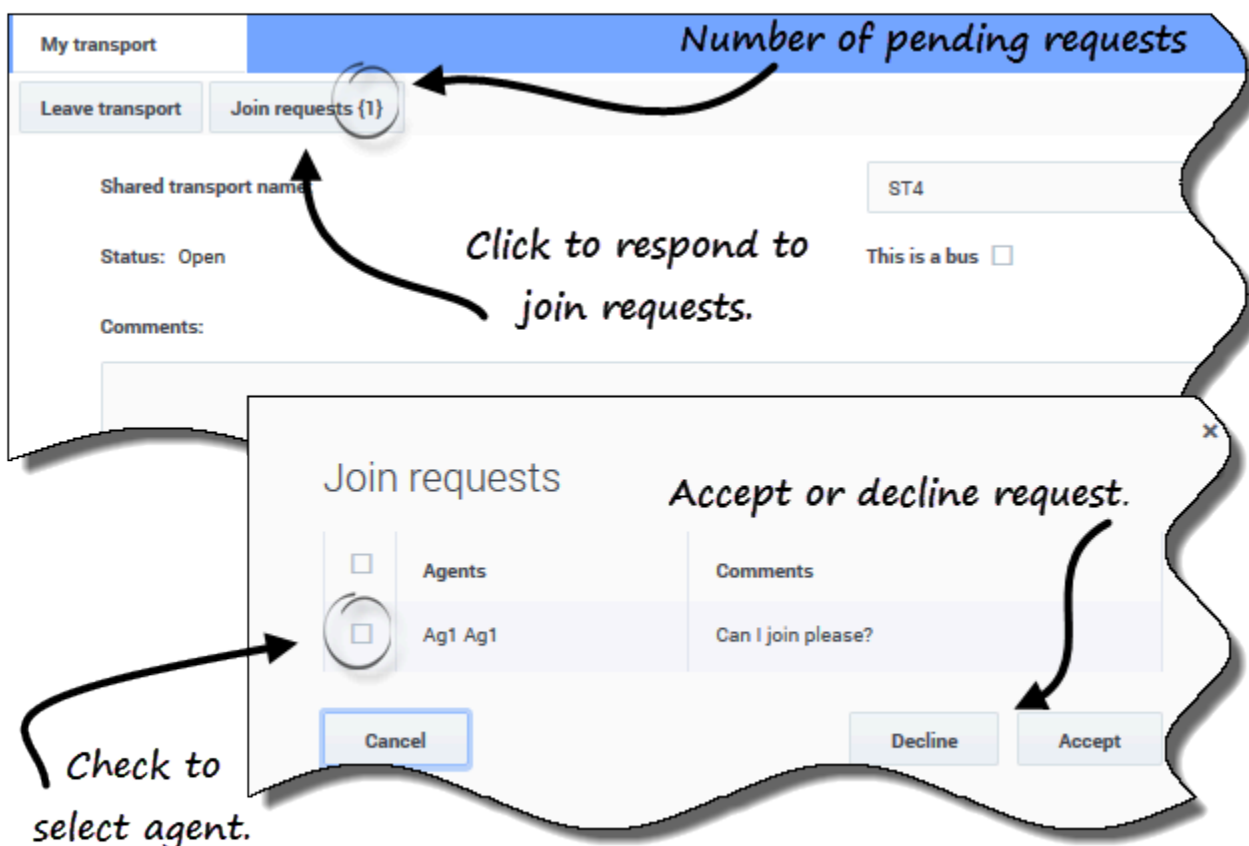
Puede cambiar algunas de las propiedades de un transporte compartido que haya creado, como el nombre del transporte compartido o los comentarios.

Para editar el transporte compartido:

- 1. Haga clic en **Mi transporte compartido**.
- 2. Cuando se abra la vista, cambie las propiedades, según sea necesario.
- 3. Haga clic en **Guardar**.

Aceptar y rechazar solicitudes de ingreso

Si creó un transporte compartido para compartir coche, recibirá solicitudes de otros agentes para unirse a su grupo.



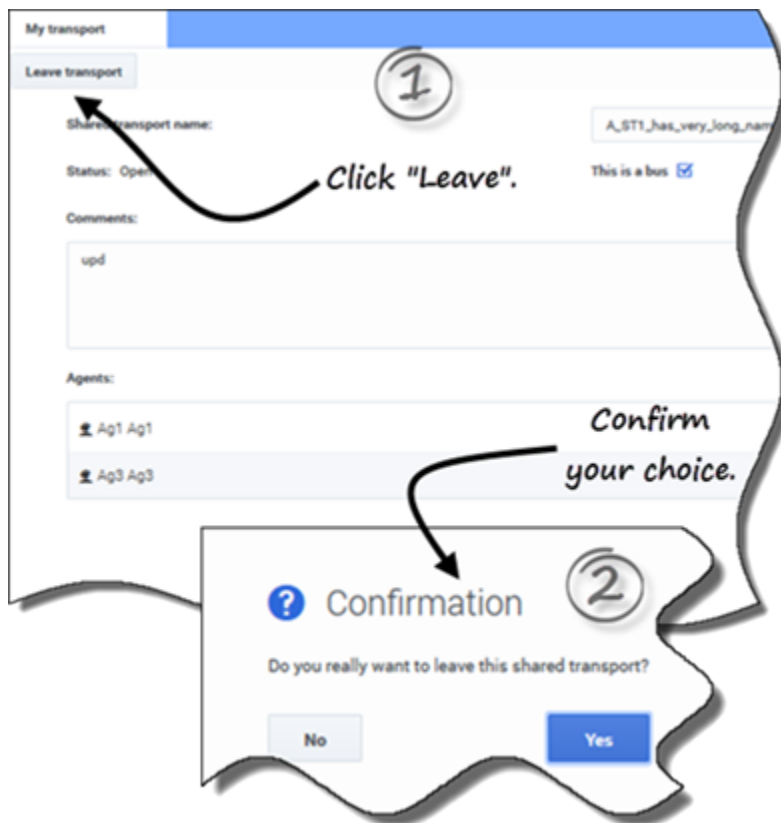
Para responder a las solicitudes de ingreso:

1. En la vista de Mi transporte compartido, haga clic en el botón **Solicitudes de ingreso**. **El número entre paréntesis indica el número de solicitudes pendientes.**
2. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Solicitudes de ingreso**, haga clic en la casilla de verificación situada junto al nombre del agente.
3. Haga clic en **Rechazar** o **Aceptar**.

Por ejemplo:

- Recibe solicitudes de adhesión del Agente1 y del Agente2.
- Usted acepta la solicitud del Agente1 y rechaza la del Agente2.
- El Agente1 ve el estado **Confirmado** en la vista Navegar transporte compartido para este grupo de transporte y el Agente2 ve el estado **Rechazado**.

Abandonar el transporte compartido




Para abandonar el transporte compartido:

1. En la vista Mi transporte compartido, haga clic en **Abandonar transporte**.
Se abre un cuadro de diálogo de confirmación.
2. Haga clic en **Sí** para abandonar el grupo o en **No** para cancelar esta acción y permanecer en el grupo.

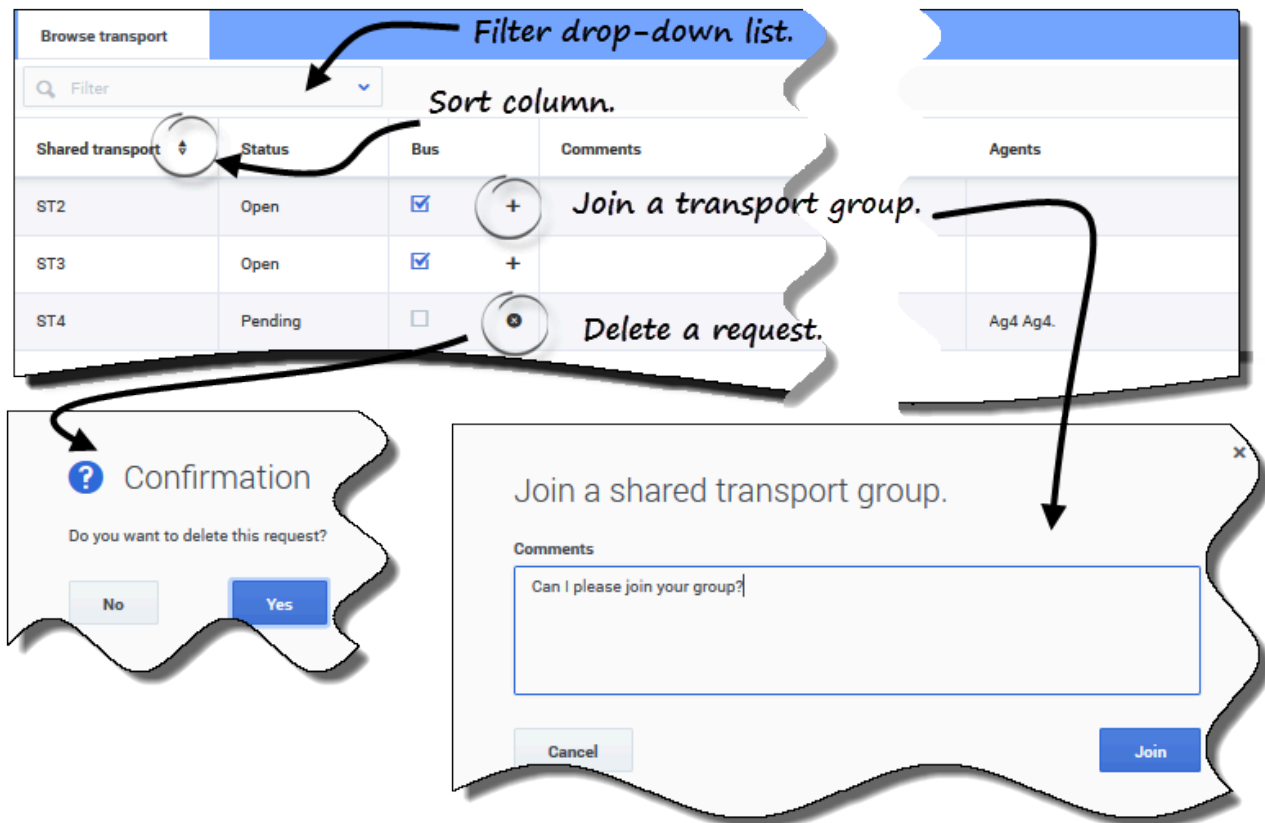
Navegar el transporte compartido

Utilice la vista **Navegar transporte compartido** para examinar el transporte compartido existente en un formato de tabla con estas columnas y campos:

- **Filtrar por**—Seleccione Nombre de transporte compartido, Nombre del agente o Apellido del agente en este menú desplegable. También puede introducir criterios de búsqueda en este campo. Para buscar todos los grupos de transporte compartido, mantenga vacío este campo.
- **Transporte compartido**—El nombre del transporte compartido Utilice los controles **Ordenar**  para ordenar esta columna en orden ascendente o descendente.
- **Estado**—Estado del grupo de transporte compartido (abierto o cerrado). Un estado abierto indica que este transporte compartido está abierto para nuevas solicitudes. Un estado cerrado indica que está cerrado para nuevas solicitudes.
El campo Estado también contiene el estado de la solicitud de ingreso del agente (confirmado, pendiente o rechazado).
- **Bus**—Cuando se selecciona, las casillas de esta columna especifican un autobús como modo de transporte proporcionado por la empresa. (Los agentes son conducidos al trabajo en el autobús de la empresa). Solo los supervisores pueden crear grupos con Bus marcado. Si no está seleccionada, significa que un vehículo compartido (creado por los agentes) es el modo de transporte.
- **Acciones**—Al hacer clic en los iconos de esta columna podrá unirse al transporte compartido, abandonarlo o eliminar su solicitud de ingreso.
- **Comentarios**—Vea los comentarios en esta columna que están asociados con el transporte compartido.
- **Agentes**—Esta columna contiene una lista de los participantes en el transporte compartido.

Solicitar ingreso al transporte compartido

Puede crear solicitudes de ingreso en la vista **Navegar transporte**.



Para solicitar el ingreso al transporte compartido:

1. En la columna Acciones, haga clic en el icono **Unirse** de la fila correspondiente.
Se abre el cuadro de diálogo Unirse al transporte compartido.
2. En el campo Comentarios, ingrese cualquier comentario relacionado con esta solicitud de ingreso.
3. Haga clic en el botón **Unirse** (o haga clic en **Cancelar** para cancelar la acción).
El estado de este transporte compartido cambia a Pendiente.

Eliminar solicitudes de ingreso

Puede eliminar las solicitudes de ingreso en la vista **Navegar transporte**.

Para eliminar las solicitudes de ingreso (véase la figura en [Solicitud de ingreso a un transporte compartido](#)):

1. En la columna **Acciones**, haga clic en el icono **Eliminar** de la fila correspondiente.
Se abre un cuadro de diálogo de confirmación.
2. Haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la acción.

Puede abandonar su transporte compartido actual al hacer clic en [Abandonar transporte](#). Si usted es el único participante y el transporte compartido no es un autobús, se elimina de la tabla y deja de ser participante. Si el transporte compartido tiene otros participantes, no se elimina de la tabla.

Ver totales de excepciones

Utilice la vista **Totales de excepciones** para ver la suma de la duración (total de horas) de un tipo de excepción seleccionado en un intervalo de fechas seleccionado. En esta vista no se definen las excepciones, solo se filtra la visualización. Para añadir una excepción, consulte [Agregar excepciones a su horario](#).

Ver el total de horas para las excepciones

The image illustrates the steps to view exception totals in a software interface. It consists of two screenshots of the 'Exception Totals' page.

Top Screenshot: Shows the input fields for selecting an exception type and a date range. Callout 1 points to the 'Exceptions:' dropdown menu (labeled 'Budget-1'). Callout 2 points to the 'Start date:' and 'End date:' fields (both set to 'Nov 30, 2016'). Callout 3 points to the 'Show' button.

Bottom Screenshot: Shows the 'Show' button highlighted. Below it, the 'Totals:' section is displayed with the following information:

Selected exception:	Budget-1
Selected period:	11/21/16 - 11/30/16
Totals:	04:01

Callout 4 points to the 'Totals' section, with the text 'Exception's total hours is displayed.'

Para ver el total de horas de una excepción:

1. En el campo **Excepciones**, seleccione un tipo de excepción de la lista desplegable.
2. En los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**, ingrese un intervalo de fechas o seleccione uno en el calendario emergente.
3. Haga clic en **Mostrar**.
Se muestra el total de horas, junto con el tipo de excepción seleccionado y el intervalo de

fechas seleccionado.