



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Agents Help

Mi programa

Sumario

- **1 Mi programa**
 - 1.1 Cuadro de diálogo Agregar excepción
 - 1.2 Comparación entre advertencias y errores

Mi programa

La barra de menús ubicada en la parte superior del panel Mis programas ofrece las siguientes **opciones de menú de Web Services**: Programa, Canjes, Preferencias, Tiempo libre, Ofertas y Configuración. Es posible que no todos estos elementos aparezcan en la barra de menús, dependiendo de las opciones que haya configurado.

El programa en sí muestra barras gráficas de color del programa y una sección de desglose de detalles del programa. Cada línea del panel de detalles contiene un pequeño cuadro cuyo color coincide con la parte correspondiente de la barra del programa, en navegadores como Chrome, FireFox e Internet Explorer.

Los indicadores visuales en la vista de detalles incluyen los nombres completos de las excepciones, recesos y otros elementos.

Si su centro permite el **canje de programas**, este panel muestra también los mensajes y controles de canje con el siguiente contenido:

Control	Descripción
Cuadro de mensajes de canjes	<p>Esta área, cerca de la parte superior de la ventana, alerta sobre cualquier propuesta o respuesta de canje abierta. Lo hace mostrando un mensaje como este: "Tiene solicitudes de canje sin responder."</p> <p>Este mensaje es un vínculo; haga clic en él para abrir la ventana Propuestas personales (si tiene propuestas de canje de otros) o para abrir la ventana Mis propuestas (si tiene respuestas a sus propuestas de canje).</p>
Botón Crear propuestas de canje	<p>Abre la ventana Crear propuestas de canje, en la que se pueden crear propuestas de canje nuevas para los días cuyas casillas de verificación se seleccionen abajo.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
Botón Agregar excepción	<p>Abre el cuadro de diálogo Agregar excepción donde puede agregar una Excepción para los días que haya seleccionado en esta vista. También puede ingresar una nota para obtener más información acerca de la excepción, si es necesario.</p> <p>Nota: Este botón está oculto si esta funcionalidad opcional no está habilitada para el usuario.</p>
 Botón Imprimir programa	<p>El botón Imprimir programa muestra una ventana Vista preliminar del programa del agente para la semana actual, incluyendo todos los detalles. Haga clic en Imprimir programa para iniciar el proceso de impresión estándar de Windows para el programa que se muestra actualmente.</p>

Control	Descripción
<input type="checkbox"/> 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. Posteriormente, haga clic en Crear propuestas de canje o en Agregar excepción .
Fecha	Muestra cada fecha de la semana.
 e  iconos	Haga clic en el icono  para mostrar los detalles de esta fecha en un formato "desplegable". Haga clic en el icono  para ocultar los detalles.
Horas pagadas <i>para esta fecha</i>	Muestra las horas de trabajo pagadas que están programadas para cada día.
Detalles del programa <i>para esta fecha</i>	Muestra las actividades que están programadas para cada día. Esta columna también muestra la información de los recesos.
Hora de inicio <i>para esta fecha</i>	Muestra la hora en la que está programado el inicio de su turno y la hora de inicio de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.
Hora de finalización <i>para esta fecha</i>	Muestra la hora en la que está programada la finalización de su turno y la hora de finalización de cada actividad, así como los recesos durante su día de trabajo.

Cuadro de diálogo Agregar excepción

Para agregar una excepción a su programa, seleccione los días en el programa y haga clic en el botón Agregar excepción. Aparece el cuadro de diálogo Agregar excepción, con los siguientes controles:

Control	Descripción
Lista desplegable <i>Excepciones</i>	Seleccione una excepción de esta lista, si está configurada para que aparezca.
Casilla de verificación <i>Excepción de día completo (solo lectura)</i>	Si la excepción seleccionada es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación aparece seleccionada. Si la excepción seleccionada no es una Excepción de día completo, esta casilla de verificación no aparece seleccionada.
Rango permitido:	<p>Su supervisor especifica las fechas de inicio y finalización en este rango de fechas.</p> <p>Puede especificar la Hora de inicio y la Hora de finalización exactas para la excepción. (Panel Especificar puesto para la excepción) o especificar un rango que WFM pueda usar para decidir la Hora de inicio y la Hora de finalización de la excepción (Panel Buscar puesto para la excepción).</p> <p>Nota: Los dos paneles no se pueden mostrar al</p>

Control	Descripción
	mismo tiempo.
Panel <i>Especificar puesto para la excepción</i>	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar este panel, que contiene opciones para especificar una Hora de inicio, Hora de finalización y Tiempo pagado para la excepción.
Campos <i>Especificar puesto para la excepción</i>	<p>Seleccione o ingrese los valores de horas y minutos en los campos desplegados Hora de inicio y Hora de finalización de la excepción seleccionada. La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente.</p> <p>Seleccione o ingrese valores de horas y minutos en el campo desplegado Tiempo pagado de la excepción seleccionada.</p> <p>La casilla de verificación de cada día de la semana seleccionado aparece seleccionada de manera predeterminada. Puede quitar la marca de una o más casillas de verificación para que sus selecciones no se apliquen a los días correspondientes.</p>
Panel <i>Buscar puesto para la excepción</i>	Haga clic en esta frase para expandir o minimizar este panel, que contiene opciones para especificar un rango de posibles Horas de inicio y Horas de finalización. WFM seleccionará valores que se encuentren dentro de este rango.
Campos <i>Posibles fechas</i>	Los campos Inicio más temprano y Última finalización son de solo lectura; este rango de días ya se seleccionó antes de hacer clic en el botón Agregar excepción.
Campos <i>Posibles horarios</i>	Seleccione o ingrese los valores de horas y minutos en los campos desplegados Inicio más temprano y Última finalización . La hora de inicio debe ocurrir antes de la hora de finalización. Las horas 12AM ... 12PM corresponden a horas del día actual; las horas +12AM ... +12PM corresponden a horas del día siguiente
Duración	Seleccione o ingrese los valores de horas y minutos para los campos desplegados.
Días de semana posibles	<p>Desmarque la casilla de verificación para cada uno de los días de la semana que se excluirá como "posible"; todas están seleccionadas de manera predeterminada.</p> <p>Nota: Los días de la semana que están seleccionados en la vista Mi programa solo están disponibles en los paneles Buscar puesto para la excepción y Especificar puesto para la excepción.</p>

Comparación entre advertencias y errores

Si WFM muestra:

- Advertencias— La excepción se inserta en el programa como un cambio pendiente.
- Errores— La excepción no se inserta en el programa.

Cambios pendientes

WFM Web para Agentes muestra los cambios solicitados que aún no han sido aprobados en una tabla Cambios pendientes, la cual se muestra inmediatamente debajo del programa del agente. Para cancelar su solicitud, haga clic en el vínculo **Des hacer cambios**, que se encuentra en la columna más hacia la izquierda de cualquier cambio pendiente.