



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

Workforce Management Web for Supervisors Help

Crear y eliminar Conjuntos de actividades

Crear y eliminar Conjuntos de actividades

Utilice los *Conjuntos de actividades* para combinar actividades de manera que conformen grupos para realizar la programación de múltiples habilidades. En la parte superior del panel **Actividades**, haga clic en **Conjuntos de actividades** y configure los conjuntos de actividades de un centro seleccionado.

Sugerencia

Debe crear actividades para poder configurar conjuntos de actividades.

Cuando utilice conjuntos de actividades, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los conjuntos de actividades se configuran para cada centro por separado. No puede configurar conjuntos de actividades para unidades de negocios.
- Una actividad de un conjunto de actividades puede ser incorporada a un programa de múltiples habilidades sólo con otras actividades del mismo conjunto.
- Una actividad no puede pertenecer a más de un conjunto de actividades.
- Cualquier actividad que pertenezca a un conjunto de actividades sólo puede programarse utilizando el conjunto de actividades.
- Para configurar una actividad de modo que nunca sea incorporada a un programa de múltiples habilidades, cree un conjunto de actividades que contenga únicamente esa actividad.
- La restricción de conjunto de actividades es incompatible con la restricción de máximo de asientos. En caso de conflicto, el Programador otorga prioridad a la restricción de conjunto de actividades.

Los agentes asignados a un conjunto de actividades realizan las actividades seleccionadas basándose en múltiples habilidades. Estos agentes no pueden asignarse a otras actividades durante el período mínimo que se especifica para el conjunto de actividades.

Importante

Para anticiparse a los casos en que no se pueda asignar trabajo a algunos agentes dentro de un conjunto de actividades, Genesys recomienda mantener siempre disponible una actividad que no pertenezca a un conjunto de actividades para que los agentes la puedan ejecutar durante las horas de actividad del conjunto de actividades. Si se registra un exceso de personal en el conjunto de actividades antes de que se programen todos los agentes, el Programador intentará crear trabajo mediante conjuntos de actividades para ellos. Sin embargo, si el período en que un agente no cuenta con asignaciones es más corto que el período mínimo de la actividad, el Programador tiene que asignar al agente un período extendido sin actividades (receso forzado) porque no está disponible ninguna actividad de trabajo

para él/ella.

Creación de Conjuntos de actividades

Para crear un Conjunto de actividades:

1. En el panel **Objetos**, seleccione el centro para el que desea crear el conjunto de actividades.
2. En la parte inferior del panel **Actividades**, haga clic en **Conjuntos de actividades**.
3. En este panel, haga clic en **Nuevo conjunto de actividades**  .
Se abre el panel **Propiedades del conjunto de actividades**.
4. Configure los siguientes valores de configuración, como se describe:
 - **Nombre**—Ingrese un nombre para el conjunto de actividades. El nombre debe ser único dentro del centro.
 - **Nombre corto**—Ingrese un nombre corto de tres letras para el conjunto de actividades.
 - **Duración mínima**—Ingrese un valor para la duración mínima de tiempo que un agente puede trabajar en las actividades dentro de este conjunto de actividades.
 - **Estricto**—Marque esta casilla si no desea que los descansos para comidas, excepciones de día parcial o tiempo libre de día parcial sean programados durante el período del conjunto de actividades. (Se pueden programar descansos para descansar durante el conjunto de actividades). Deje esta casilla desmarcada, si los descansos para descansar, descansos para comer, las excepciones de día parcial y los tiempos libres de día parcial pueden interrumpir este conjunto de actividades. (La única restricción es la duración mínima.)
5. Haga clic en **Guardar ahora**  .
6. Continúe con la configuración del conjunto de actividades agregándole actividades. Véase [Agregar actividades al conjunto de actividades](#).

Eliminar Conjuntos de actividades

Para eliminar un conjunto de actividades:

1. En el panel **Conjuntos de actividades**, seleccione el contrato que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .