

GENESYS

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

Agregar y editar recesos para descansar

7/21/2025

Agregar y editar recesos para descansar

Utilice el panel **Propiedades de recesos para descansar** para definir las reglas de asignación de recesos para descansar durante un turno.

Un turno puede contener hasta ocho recesos para descansar.

Configurar recesos para descansar

Para configurar un receso para descansar:

- 1. En el panel Turnos, seleccione el turno con el que desea asociar este receso para descansar.
- 2. En el panel de la derecha, seleccione **Secuencias de turnos**.
- 3. En la esquina superior derecha del panel Secuencias de turnos, haga clic en Agregar asociación de

receso para descansar con turno (¹). Se abre el panel Recesos para descansar asociados con turnos.

- 4. En este panel, realice una de las siguientes acciones:
 - Para agregar un nuevo receso para descansar, seleccione **Nuevo**. El nuevo receso para descansar se agrega a la lista y puede asignarse a un turno.
 - Para crear una copia del receso para descansar, selecciónelo de la lista y haga clic en Copiar Puede copiar el receso para descansar en el mismo centro, marcando la casilla de verificación Copiar en el mismo centro, o copiarlo en otra unidad de negocio y centro dentro de la empresa.
 - Para eliminar un receso para descansar, selecciónelo de la lista y haga clic en Eliminar . El receso para descansar ya no está asociado a ningún turno.
 - Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** (por ejemplo, el nombre del receso para descansar) para encontrar rápidamente el receso que desea aplicar o copiar.
- Para asignar un receso para descansar a un turno, selecciónelo y haga clic en Aplicar

 El receso para descansar aparece en la lista Recesos para comer y recesos para descansar asociados a este turno.

Propiedades de las reglas de recesos

• Nombre del receso para descansar-Nombre del receso para descansar. Utilice nombres que

identifiquen claramente el tipo de receso para descansar. El nombre del receso para descansar debe ser único dentro del centro.

- Nombre corto del receso para descansar—Ingrese un nombre corto de hasta 6 caracteres (o 3 caracteres de doble byte) para identificar este receso para descansar. El nombre corto aparece en las pantallas del programa.
- Grupo de estados del programa—Seleccione un Grupo de estados del programa de la lista desplegable.
- **Duración del receso para descansar**—La duración de este receso en incrementos de un minuto en formato hh:mm.
- **Duración mínima desde el inicio del turno**—La cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir para que un agente pueda iniciar este receso para descansar. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- **Duración máxima desde el inicio del turno**—Cantidad máxima de tiempo que puede transcurrir para que un agente inicie este receso para descansar. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- Duración mínima con respecto a la finalización del turno—Cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir después de que un agente se reincorpore a su trabajo después de su receso para descansar, hasta la finalización del turno. Ingrese la duración en el formato horas:minutos.
- **Posición fija**—Determina si el receso para descansar debe ocurrir en un momento específico del turno. Los valores posibles son **Ninguno**, **Inicio del turno** y **Finalización del turno**.
- Intervalo de inicio—Incrementos entre las horas de inicio de los recesos para descansar. Por ejemplo, con un intervalo de inicio de 15 minutos, los agentes salen a su receso para descansar de forma escalonada cada 15 minutos.
- Inicio de desplazamiento—Configura cuántos minutos pasada la hora del intervalo en el cual puede darse un receso para descansar en que debe empezar el cálculo del intervalo de inicio. Utilice Inicio de desplazamiento para ajustar el inicio del receso para descansar a una granularidad más fina que utilizando solo el intervalo de inicio. Por ejemplo, si su Intervalo de inicio se establece en 15 y el Inicio de desplazamiento en 1, el receso para descansar podría comenzar a las 12:01 AM, 12:16 AM, 12:31 AM y así sucesivamente. Ingrese los valores en formato hh:mm.
- Tiempo pagado—Cuando está seleccionado, se paga el receso para descansar.