



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, editar y eliminar centros

Crear, editar y eliminar centros

Utilice los siguientes controles del panel **Centro** para **crear**, **editar** y **eliminar** centros:

 Campo <i>Buscar</i>	Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un centro.
 Nuevo	Haga clic para agregar un nuevo centro.
 Eliminar	Haga clic para eliminar un centro existente.
 Copiar	Haga clic para copiar el centro seleccionado.
 Ayuda	Haga clic para abrir un tema de Ayuda para el panel Centros .

Crear centros nuevos

1. En el módulo **Configuración**, seleccione **Organización > Centros**.
2. En el panel **Centros**, haga clic en **Nuevo** .
3. En el panel **Propiedades**, en el campo **Nombre**, ingrese un nombre para el centro.
Este nombre debe ser único dentro del entorno de WFM.
4. En el campo **Número máximo de asientos**, ingrese el número máximo de asientos en este centro.
5. En la lista desplegable **Huso horario**, seleccione un huso horario para el centro.
6. En la lista desplegable **Unidades de negocio**, seleccione la unidad de negocio que desea asociar con este centro.
7. En el campo **Valor umbral de la alarma**, ingrese un valor para la alarma.
Consulte **Valor umbral de la alarma**, para obtener más información acerca de este parámetro.
8. Marque **Permitir la automatización de los canjes de programa** si desea que los agentes en este centro tengan una aprobación automática para cada solicitud de canje de programa. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
9. Marque **Permitir a los agentes crear transporte compartido** si desea que los agentes en este centro puedan realizar solicitudes de transporte compartido. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
10. Marque **Generar grupos de estados del programa y tipos de excepción predeterminados** si desea que WFM cree grupos de estados del programa y tipos de excepciones predeterminados. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.
11. Marque **Asociar excepciones existentes con el centro** si desea que WFM verifique que ninguno de los tipos de excepción creados recientemente para las UN del centro tengan el mismo nombre que un

tipo de excepción existente. De lo contrario, deje la casilla de verificación vacía.

12. Haga clic en **Guardar ahora** .

Para obtener ayuda para la configuración de su centro nuevo, consulte [Propiedades del centro](#).

Crear centros usando copia

Para crear un centro nuevo copiando uno existente:

1. En el panel **Centros**, seleccione un centro y haga clic en **Copiar** .
2. En el panel **Propiedades**, cambie el nombre del nuevo centro y configure las propiedades, si es necesario.

Aunque algunos valores de configuración se transfieren desde el original a la copia, debe realizar el resto de la configuración tal como se describe [Propiedades del centro](#) y [Asociar agentes con un centro](#).

Editar centros

Para configurar un centro o editar su configuración:

1. En el panel **Centros**, selecciónelo.
2. Ingrese la configuración adecuada como se describe en [Propiedades del centro](#).
Los valores de configuración del panel **Agentes** se describen en [Asociar agentes con un centro](#).

Eliminar centros

Para eliminar un centro existente:

1. En el panel **Centros**, seleccione el centro que desea eliminar.
2. Seleccione **Eliminar** .
3. Cuando se abre el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o **No** para mantener los centros y sus propiedades seleccionados.