



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

Tipos de excepción

Tipos de excepción

Tipos de excepción definen los períodos de tiempo en que los agentes están ocupados en actividades no laborales, tales como capacitaciones o reuniones. Cada centro configura su propio conjunto de tipos de excepción según sus requerimientos de negocios.

Usar tipos de tiempo libre en lugar de tipos de excepción

Los tipos de excepción estándar que crea WFM cuando el usuario elige **Generar grupos de estados del programa predeterminados y tipos de excepción** mientras importa un centro incluye varios que representan varios tipos de tiempo libre. Estos tipos de excepción y el valor de configuración **Excepción utilizada como tiempo libre** se incluyen para únicamente para su compatibilidad con versiones anteriores.

Por ejemplo, los tipos de excepción estándar incluyen **Tiempo libre, Vacaciones, Día de licencia por enfermedad y Día personal**. Estos tipos de excepción de tiempo libre son comparativamente inflexibles y no pueden asociarse con las reglas acumuladas de tiempo libre. Por esta razón, los tipos de tiempo libre son la forma preferida para configurar los varios tipos de períodos de tiempo libre que usa.

Genesys recomienda que configure todos los tipos de tiempo libre usando el módulo **Tipos de tiempo libre** en vez de configurarlos como tipos de excepción.

Sugerencia

Los supervisores también pueden ingresar tiempo libre como preferencias en el módulo **Calendario** de WFM Web.

Crear excepciones de día parcial

El programador evalúa las excepciones de día parcial para determinar si son **Válidas o No válidas**. Las excepciones de día parcial válidas cumplen con los criterios enumerados en **Propiedades del tipo de excepción** (más abajo).

Las excepciones de día parcial deben:

- No entrar en conflicto con una excepción de día completo o una preferencia concedida.
- Estar completamente dentro del patrón de disponibilidad del agente, tal como se especificó en el módulo **Contrato** y (si aplica) dentro de las horas de preferencia de disponibilidad concedidas.

- Estar dentro de las horas de funcionamiento para las actividades que puede realizar el agente.
- Estar comprendidas completamente dentro de las horas de inicio y finalización de al menos un turno compatible y deben ser compatibles con los valores configurados para los recesos para comer de ese turno.
- No superponerse a la hora de inicio o de finalización de otra excepción de día parcial.

Reglas de canje asociadas con tipos de excepción

Se puede cambiar la regla de canje que está asociada con un **Tipo de excepción** específico, pero no se puede editar o eliminar un **Regla de canje**.

Crear tipos de excepción

Link to video

Para crear tipos de excepción, mire el video o siga este procedimiento:

1. En el módulo **Políticas**, seleccione **Tipos de excepción**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione el o los centros o la unidad de negocio con el que se asociará el nuevo objeto.

Sugerencia

Puede seleccionar múltiples centros (haciendo clic en estos), pero solo una unidad de negocio.

3. Haga clic en **Nuevo** .
4. Configure el nuevo objeto en cada una de las fichas **Propiedades** y **Centros asociados**.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar** .

Editar tipos de excepción

Para editar tipos de excepción:

1. Seleccione el tipo de excepción en el panel **Tipos de excepción**.

2. Realice los cambios necesarios. Véase la ficha Tipos de excepción **Propiedades** para saber cómo configurar estos valores de configuración.
3. Haga clic en **Guardar** .

Eliminar tipos de excepción

Para eliminar tipos de excepción:

1. Seleccione el tipo de excepción en el panel **Tipos de excepción**.
2. Haga clic en **Eliminar** .

Copiar tipos de excepción

Para copiar los tipos de excepción existentes:

1. En el panel **Tipos de excepción**, seleccione el tipo de excepción que quiere copiar.
2. Haga clic en **Copiar** .
3. Cuando se abra el panel **Copiar tipo de excepción**, ingrese un nombre para el tipo de excepción.
4. En la mitad inferior de la mitad del panel, haga clic en la lista **Empresa** y seleccione la unidad de negocio a la que desea asociar este tipo de excepción.
5. Haga clic en **Guardar** .

Como alternativa, puede hacer clic en Cerrar  **para cerrar este panel y cancelar la acción. Si lo hace, el tipo de excepción no se copia.**