



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

Inserción de excepciones

Inserción de excepciones

WFM utiliza cuadros de diálogo y elementos de menú diferentes para excepciones de días parciales y de días completos:

- Utilice el diálogo **Insertar excepción** para **insertar una excepción de día parcial** en el programa del agente.
- Utilice el diálogo **Insertar excepción de día completo** para **insertar una excepción de día completo** en el programa del agente.

Por ejemplo, es probable que necesite programar una reunión de día completo o una cita de una hora después de que el programa haya sido creado.

Inserción de excepciones de día parcial

Para insertar una excepción de día parcial:

1. En la vista **De un día** o **Agente extendido**, **haga clic con el botón derecho** del ratón en la barra de turno azul oscuro de un agente (puede cambiar el color con la **Herramienta colores**).
2. Haga clic donde desee, o cerca de donde desee, que comience la excepción.
3. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar >Excepción**.
Se abre el cuadro de diálogo **Insertar excepción**. El nombre del agente aparece en la barra de título.

Se pueden agregar notas a las Excepciones que luego aparecen en algunas vistas del programa e informes. Para obtener detalles, consulte **Notas de la excepción** en la **Guía del administrador de Workforce Management**.

4. En la cuadrícula, haga clic en una fila de excepciones.
La cuadrícula muestra los tipos de excepción de día parcial configurados en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores.

Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha. Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación que se encuentran en las columnas restantes indican si se paga la excepción, si es convertible en día libre y si se cuenta como tiempo libre. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna la excepción.

5. Ajuste la **Hora de inicio** y **definalización** de esta excepción.
 - Seleccione **Día siguiente** al lado de los cuadros de texto **Hora de inicio** y **Hora de finalización** si la excepción comienza el día después del inicio de los turnos del agente.

- O seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización** si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después.
6. Haga clic en **Aceptar** para insertar la excepción seleccionada y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. La nueva excepción aparece como una barra roja (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Importante

Si las horas de inicio y finalización llegan a colocar la excepción fuera de las horas del turno del agente, aparece un mensaje de advertencia. Si todas las actividades de un agente están programadas en los conjuntos de actividades y se asigna una excepción prolongada, es posible que la excepción sea el único grupo de estados del programa disponible durante las horas de trabajo pagadas del agente.

Insertar excepciones de día completo

Para insertar una excepción de día completo:

1. En la cuadrícula **De un día** o de **Agente Extendido**, haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de un agente.
2. En el menú de accesos directos que aparece, seleccione **Insertar > Excepción de día completo**. Se abre el cuadro de diálogo **Excepción de día completo**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
3. Haga clic en una fila de excepción.
La lista muestra los tipos de excepción de un día completo configurados en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha. Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación que se encuentran en las columnas restantes indican si la excepción es pagada, si es convertible en día libre y si cuenta como tiempo libre. En este contexto, no puede seleccionar ni borrar las marcas de las casillas de verificación para cambiar estos atributos.

La columna **Centro** indica todos los centros a los se asigna la excepción.
4. En la sección **Especificar Inicio/Finalización**, puede ajustar, opcionalmente, el **Tiempo de Inicio** y **Tiempo de Finalización** de la excepción las veces que sea necesario.
 - Si la excepción comienza el mismo día del inicio de los turnos del agente, pero termina un día después, seleccione **Día siguiente** al lado del cuadro de texto **Hora de finalización**.
 - Si seleccionó una excepción pagada, puede seleccionar la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para introducir una duración que no sea el número de horas predeterminado de un día de trabajo.
 - Si seleccionó la casilla de verificación **Especificar horas pagadas**, se habilita la casilla de verificación **Horas pagadas**.

Importante

Si ingresa una hora de inicio/finalización pero no ingresa un valor para **Horas Pagadas**, las **Horas Pagadas** se igualarán a la **Hora de Finalización** menos la **Hora de Inicio** (un valor conocido como **Horas Totales o Duración**).

5. Haga clic en **Aceptar** para insertar la excepción seleccionada y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. La nueva excepción se muestra como una barra roja.