



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

Diálogos Inserción de tiempo libre

Diálogos Inserción de tiempo libre

WFM utiliza diferentes cuadros de diálogo y elementos de menú para elementos de programa de tiempo libre de día parcial y día completo:

- Utilice el **cuadro de diálogo** Inserción de tiempo libre **para insertar el tiempo libre de día parcial** en el programa de un agente.
- Utilice el **cuadro de diálogo** Inserción de tiempo libre de día completo **para insertar el tiempo libre de día completo** en el programa de un agente.

Por ejemplo, un agente puede ser citado para formar parte de un jurado o necesitar un reposo médico después de que el programa se haya creado.

Inserción de tiempo libre de día parcial

Para insertar un elemento de programa de tiempo libre de tiempo parcial:

1. En la vista **De un día** o de **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 en el intervalo, o cerca de él, donde desea que comience el tiempo libre.
 3. En el menú de acceso directo que aparece, seleccione **Insertar > Tiempo libre**. Se abre el cuadro de diálogo **Insertar tiempo libre**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
 4. En la lista de tipos de tiempo libre, haga clic en la fila correspondiente al tiempo libre que desea insertar.
- Seleccione la casilla de verificación **Mostrar Todo** para mostrar todos los tipos de tiempo libre. Desmarque la casilla de verificación para mostrar solo los tipos de tiempo libre que son aplicables al agente seleccionado. Véase "Tiempo libre primario" en la **Guía del Administrador Workforce Management**.

Importante

La lista muestra los tipos de tiempo libre que se configuraron en el módulo **Políticas** de WFM Web para Supervisores. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha.

Si selecciona un tipo de tiempo libre que no está asociado con un agente seleccionado, WFM asigna el tiempo libre pero no aplica las reglas de balance de tiempo libre. Sin embargo, si el tipo de tiempo libre cuenta para los límites de tiempo libre, WFM toma en cuenta este elemento de tiempo libre al calcular los límites.

Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación en las columnas restantes indican si el tiempo libre se paga y si cuenta para los límites de 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 el tipo de tiempo libre.

- Opcional: Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de este tiempo libre si los valores predeterminados no son correctos.
 - a. Haga clic dentro de los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización** para modificar los valores predeterminados para horas, minutos y am/pm.
 - b. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de inicio** si el tiempo libre comienza el día siguiente al comienzo del turno del agente.
 - c. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre finaliza el día después de que comience.
- Haga clic en **Aceptar** para insertar el tiempo libre seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. El nuevo tiempo libre aparece como una barra verde oscuro (puede cambiar el color con la **Herramienta Colores**).

Importante

Si la **Horas de inicio** y de **Finalización** llegan a colocar el tiempo libre 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 un tiempo libre prolongado, es posible que el tiempo libre sea el único grupo de estados del programa disponible durante las horas de trabajo pagadas del agente.

Inserción de tiempo libre de día completo

Para insertar tiempo libre de día completo en el programa de un agente:

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 acceso directo que aparece, seleccione **Insertar > Tiempo libre de día completo**. Se abre el cuadro de diálogo **Insertar tiempo libre de día completo**. El nombre del agente aparece en la barra de título.
3. En la lista de tipos de tiempo libre, haga clic en la fila correspondiente al tiempo libre que desee insertar.

Importante

La lista muestra los tipos de tiempo libre que se configuraron en el módulo Políticas de WFM Web. Si es necesario, una barra de desplazamiento vertical aparece a la derecha.

Si selecciona un tipo de tiempo libre que no está asociado con un agente seleccionado, WFM asigna el tiempo libre pero no aplica las reglas de balance de tiempo libre. Sin embargo, si el tipo de tiempo libre cuenta para los límites de tiempo libre, WFM toma en cuenta este elemento de tiempo libre al calcular los límites.

Las primeras dos columnas muestran el nombre completo y el corto de cada excepción.

Las marcas de verificación en las columnas restantes indican si el tiempo libre se paga y si cuenta para los límites de 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 el tipo de tiempo libre.

4. Opcional: Ajuste la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de este tiempo libre si los valores predeterminados no son correctos.
 - a. Seleccione la casilla de verificación **Especificar inicio/finalización** para habilitar los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización** y luego haga clic dentro de cada campo para modificar los valores predeterminados para horas, minutos y am/pm.
 - b. Seleccione **Día siguiente** a la derecha del cuadro de texto **Hora de finalización** si el tiempo libre finaliza el día después de que comience.
3. Opcional: Especifique una duración no estándar de su día libre completo.
 - Seleccione la casilla de verificación **Especificar horas pagadas** para habilitar el campo **Horas pagadas** y haga clic en este e ingrese o seleccione un valor para especificar el número exacto de horas de un día completo para este tiempo libre concreto.

Importante

La casilla de verificación **Especificar horas pagadas** se habilita solo si se selecciona un tipo de tiempo libre pagado en la **lista** Elegir tiempo libre

- Haga clic en **Aceptar** para insertar el tiempo libre seleccionado y cerrar el cuadro de diálogo. Reaparece la vista. El nuevo tiempo libre de día completo aparece como una barra verde oscuro (puede cambiar el color con la **Herramienta de Colores**).