



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

Modificación de programas de agentes individuales

5/7/2025

Modificación de programas de agentes individuales

Los elementos de programa de un agente en particular se pueden insertar y editar utilizando:

- La vista **Agente extendido** o **De un día** del **Programa maestro**
- La vista **Agente extendido** o **De un día** de **Escenario**

Por ejemplo, es probable que se desee reasignar un agente de una actividad con exceso de personal a una actividad con déficit de personal; o quizás se quiera intercambiar horas pagadas por un día libre, debido a un cambio en el volumen de interacciones general.

Los elementos de programa se pueden insertar y editar utilizando los **menús de acceso directo**. Una vez insertados los elementos, podrá **mover gráficamente** o **cambiar el tamaño** de ciertos elementos utilizando su ratón. Las siguientes secciones cubren:

- **Uso de los menús de acceso directo.**
- **Inserción de elementos de programa de día completo.**
- **Modificación de excepciones de día completo, días libres y tiempo libre de día completo.**
- **Modificación de turnos.**
- **Inserción y edición de los elementos de un turno.**
- **Mover y cambiar el tamaño de los elementos de un turno.**
- **Ejecución o reversión de cambios pendientes.**

Uso de los menús de acceso directo

Para mostrar un menú de acceso directo:

- Haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de la cuadrícula del agente en el intervalo en el que desea insertar o editar un elemento de programa (Para ampliar un intervalo en concreto, borre la marca de la casilla de verificación de la vista de **día completo** y/o **cambie el tamaño de las columnas**).

Para cerrar un menú de acceso directo sin seleccionar ninguno de sus comandos:

- Presione **Esc**.

Inserción de elementos de programa de un día completo

Haga clic con el botón derecho del ratón en el intervalo de un agente que contenga elementos de programa para que aparezca un menú de accesos directos. Los elementos de menú que se pueden seleccionar dependerán de los elementos de día completo ya existentes (o no existentes) en el día de programa del agente. La tabla siguiente explica todos los elementos de menú.

Insertar día libre	Asigna al agente un día libre, que aparece como una barra verde claro.
Insertar tiempo libre de día completo	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de tiempo libre de día completo. Una vez insertado, el tiempo libre aparece como barra verde oscuro (puede cambiar el color con la Herramienta Colores).
Insertar excepción de día completo	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de excepción de día completo. Una vez insertada, la excepción aparece como una barra roja.
Insertar turno	Muestra una ventana donde se selecciona un tipo de turno y las horas de inicio y finalización. Una vez insertado, el turno aparece como una barra azul oscuro con bordes gruesos negros (puede cambiar el color con la Herramienta Colores).
Insertar tiempo marcado	Muestra el cuadro de diálogo Insertar tiempo marcado .
Deshacer cambios	Restaura el programa de este agente en el estado en que se encontraba cuando fue guardado por última vez.
Inserción múltiple	Le permite insertar elementos de programa para múltiples agentes o equipos.
Copiar programa	Este elemento de menú aparece en la vista Agente extendido . Puede seleccionar un día de programa de un solo agente y utilizar esta opción para seleccionar las fechas de Inicio y Finalización en las que desea copiar el día de programa seleccionado.

Modificación de excepciones de día completo, días libres y tiempo libre de día completo

Una vez insertada una excepción de día completo, día libre o tiempo libre de día completo, no se puede **eliminar** o **mover o cambiar de tamaño** su barra en la cuadrícula. Sin embargo, puede reemplazarla al insertar un elemento de día completo diferente.

Al hacer clic con el botón derecho del ratón en una excepción de día completo, un día libre o tiempo libre de día completo previamente insertados, el elemento actual (**Excepción**, **Día libre** o **Tiempo**

libre de día completo) no aparece en el menú de acceso directo de día completo, pero las opciones **Editar excepción** o Editar tiempo libre de día completo aparecen para la Excepción o el Tiempo libre en el menú emergente. Puede **mover o cambiar de tamaño** la Excepción **de día completo** o el **Tiempo libre de día completo** si se crearon con configuraciones de hora de inicio/finalización. Ver también **Editar cuadro de diálogo Editar excepción** e **Inserción y edición de los elementos de un turno**.

Modificación de turnos

Una vez insertado un turno, no es posible **eliminar** su barra en la cuadrícula, pero sí se puede reemplazar dicha barra al insertar un elemento de día completo diferente. Cuando haga clic con el botón derecho del ratón en un turno insertado, verá el **menú de accesos directos de los elementos del turno**.

Para cambiar la hora de inicio y/o finalización del turno, realice una de las siguientes acciones:

- Utilice el comando **Editar** del menú de accesos directos.
- **Mueva o cambie el tamaño** de la barra del turno visualmente mientras mantiene presionada la tecla **Ctrl**.

Sugerencia

Si se cambia la hora de inicio del turno o la hora de finalización del turno de un agente que pertenece a un grupo de transporte compartido, aparecerá un mensaje de advertencia cuando se guarden los cambios.

Inserción y edición de elementos de un turno

Una vez que el programa de un agente contiene un turno (representado por una barra azul con bordes negros gruesos), es posible insertar y editar los elementos de programa incluidos en ese turno, o editar el turno en sí.

- Haga clic con el botón derecho del ratón en el turno para mostrar un menú de accesos directos con las opciones indicadas abajo.
- Cuando el puntero del ratón y lo coloca sobre una opción que termina en una flecha (>), aparece un menú secundario con más opciones.

Insertar>

En el menú secundario, seleccione **Receso para descansar**, **Receso para comer** [día parcial] **Excepción**, [día parcial] **Tiempo libre**, **Conjunto de actividades**, **Conjunto de trabajos** o **Tiempo marcado**. Utilice el cuadro de diálogo resultante

	para insertar elementos de programa.
Editar>	En el menú secundario, seleccione el conjunto de actividades, el turno u otro elemento de programa que desee editar. Utilice el cuadro de diálogo Editar resultante para ajustar las horas de inicio y/o finalización del elemento.
Establecer actividades para >	En el menú secundario, seleccione un Trabajo, Conjunto de trabajos o Conjunto de actividades . Utilice el cuadro de diálogo Establecer actividades resultante para definir las actividades de trabajo del agente. Los Conjuntos de actividades aparecen en la cuadrícula como barras amarillas.
Eliminar>	<p>En el menú secundario, seleccione el conjunto de actividades u otro elemento de programa que desee eliminar del programa.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Importante</p> <p>Tenga cuidado al seleccionar, porque no habrá mensaje de confirmación antes de eliminar el elemento. Si un turno solo incluye un conjunto de actividades, ese conjunto de actividades no se puede eliminar, así que el comando Eliminar no aparece al hacer clic en él con el botón derecho del ratón</p> </div>
Reemplazar	<p>Al pulsar con el botón derecho del ratón directamente en un elemento (un receso para comer, un receso para descansar, una excepción de tiempo completo o de día parcial, un tiempo libre de día completo o día parcial, o tiempo marcado) en el programa de un agente, el comando Reemplazar se vuelve visible y se habilita en el menú desplegable. Utilice este comando para reemplazar el elemento "anterior" seleccionado con otro elemento "nuevo" del mismo tipo.</p> <p>La selección de Reemplazar> elemento... del menú activa el Asistente de Reemplazo Múltiple. El asistente muestra una serie de pantallas de selección (por ejemplo, Seleccionar actividades y Seleccionar agentes) que imitan pantallas similares en el Asistente de Inserción Múltiple.</p> <p>Realice sus selecciones en cada una de estas pantallas y haga clic en Siguiente.</p> <p>La pantalla de selección final muestra los elementos del mismo tipo que el elemento que está reemplazando. Seleccione un elemento y haga clic en Finalizar.</p> <p>WFM reemplaza el elemento "anterior" con el elemento "nuevo", para todos los agentes seleccionados que tienen el mismo elemento "anterior" en su programa de ese día.</p>
Ejecutar	Cuando se trabaja en el Programa maestro , si el día de programa del agente tiene elementos pendientes, y la autorización de seguridad para Aprobar cambios está habilitada, se puede seleccionar Ejecutar para que todos los cambios pendientes de ese día se incluyan en el programa.

	Si está trabajando en un escenario de programa y el día de programa del agente tiene elementos pendientes, puede seleccionar Ejecutar para que todos los cambios pendientes de ese día se incluyan en el programa.
Revertir	Si el día del agente tiene elementos de programa pendientes, puede seleccionar Revertir para eliminar todos los cambios pendientes para el agente ese día.
Deshacer cambios	Restaura el programa de este agente en el estado en que se encontraba cuando fue guardado por última vez.
Inserción múltiple	Le permite insertar elementos de programa para múltiples agentes o equipos.
Historial del programa	Se emplea para comparar el programa maestro actual con su estado anterior y, opcionalmente, para restaurar el programa maestro a ese mismo estado anterior (reversión).

Sugerencia

Un mensaje de advertencia aparece si sus inserciones o ediciones incumplen las restricciones de tiempo del turno o de cualquier elemento del turno, incluyendo el momento adecuado y la distribución de los descansos para comer, descansos para descansar y excepciones.

Mover y cambiar el tamaño de los elementos de un turno

Una vez que el programa de un agente contiene un turno, se puede utilizar el ratón para mover (arrastrar y soltar) o cambiar el tamaño de algunos de los elementos de programa del turno (conjuntos de actividades, descansos para descansar, descansos para comer y excepciones de día parcial) o el turno en sí.

Al mover un elemento, tanto su hora de inicio como de finalización cambian, pero su duración se mantiene. Cuando se cambia el tamaño de un elemento, se modifica su hora de inicio o de finalización, lo que produce un cambio en su duración.

Importante

Un mensaje de **Advertencia** aparece si sus cambios ocasionan la superposición de elementos de programa, o en caso de que incumplan las restricciones de turno o de algún elemento del turno. Los siguientes son algunos ejemplos de restricciones de tiempo:

1. WFM Web nunca mueve recesos para comer ni excepciones de día parcial junto con los turnos; algunos recesos para comer o excepciones de día parcial —dependiendo de su configuración— no pueden ocurrir fuera de las horas del turno.
2. WFM Web nunca mueve los conjuntos de actividades o de trabajos con granularidad de 1 minuto, pero trata estos elementos de turno como elementos de granularidad de 15 minutos y, si se viola la restricción de la granularidad de 15 minutos, se mostrará el siguiente mensaje de **Advertencia**: *Violación de restricción: Las horas del conjunto de actividades deben coincidir con el inicio/fin del turno o con los intervalos de 15 minutos.*

Para mover un elemento de turno

Sugerencia

Si desea mover el turno en sí, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras realiza los dos primeros pasos.

1. Haga clic en el medio del elemento de programa y mantenga presionado el botón del ratón. El puntero del ratón se convierte en una flecha de cuatro puntas.
2. Arrastre el elemento hacia la derecha o hacia la izquierda.
3. Suelte el botón del ratón (y cualquier tecla) cuando el elemento tenga las horas de inicio y finalización que desee.
Un mensaje de advertencia le informa sobre cualquier violación de las restricciones.

Cambiar el tamaño de un elemento de turno

Sugerencia

Si desea cambiar el tamaño del turno en sí, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras realiza los dos primeros pasos.

1. Haga clic cerca del punto de inicio o finalización de un elemento de programa y mantenga presionado el botón del ratón. El puntero del ratón se convierte en una flecha de dos puntas (Si aparece una flecha de cuatro puntas, o si el puntero no cambia, libere el botón del ratón y luego haga clic en el borde de la barra de color del elemento).
2. Arrastre el punto de inicio o finalización de la barra hacia la derecha o hacia la izquierda.
3. Suelte el botón del ratón cuando el elemento tenga la hora de inicio o finalización que desee.
Un mensaje de advertencia le informa sobre cualquier violación de las restricciones.

Ejecución o reversión de cambios pendientes

Para incluir todos los **cambios pendientes** que estén en el programa de un agente para el día seleccionado, o para eliminarlos todos:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en la fila de programa del agente en la vista **De un día**.
2. Seleccione **Ejecutar** o **Revertir** en el menú de accesos directos.

Sugerencia

Si no tiene habilitada la autorización de seguridad para **Aprobar cambios**, no puede seleccionar **Ejecutar**.