

# **GENESYS**

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

Vista Cobertura del programa maestro

7/23/2025

## Sumario

- 1 Vista Cobertura del programa maestro
  - 1.1 Mostrar la vista Cobertura
  - 1.2 Usar gráficos y tablas diarios
  - 1.3 Leer de la tabla Totales
  - 1.4 Personalizar la vista Cobertura
  - 1.5 Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal.
  - 1.6 Botones de la barra de herramientas

# Vista Cobertura del programa maestro

La vista **Cobertura del programa maestro** se utiliza para comparar la cobertura de personal del **Programa maestro** con los datos de personal (calculado y requerido) pronosticados. Véase la imagen de la barra de herramientas y la descripción de los botones.



Los gráficos y las tablas muestran la cobertura de cada día de la semana en la semana seleccionada, junto con los totales de la semana. Los intervalos con exceso o insuficiencia aparecen con colores diferentes.

Las siguientes secciones cubren:

- Mostrar la vista Cobertura.
- Usar gráficos y tablas diarios.
- Leer la tabla Totales.
- Personalizar la vista Cobertura.
- Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal.
- Botones de la barra de herramientas.

#### Mostrar la vista Cobertura

Para mostrar la vista Cobertura del Programa maestro:

- 1. En el menú Inicio de la barra de herramientas, seleccione Programa.
- 2. En el menú Programa , seleccione Programa maestro.
- 3. En el menú Programa maestro, seleccione Cobertura.
- 4. En el panel Objetos, seleccione una unidad de negocio, un centro individual dentro de una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, y un grupo de actividades o una actividad individual dentro de un centro.

## Usar gráficos y tablas diarios

La vista **Cobertura** muestra la información siguiente para los días de la semana:

Gráficos

Mostrar información de cobertura para cada día,

	con un dato informativo para cada intervalo. Haga clic en la flecha hacia abajo Tipo de gráfico para seleccionar el personal calculado, el personal requerido, o ambos. Un gráfico en blanco indica un centro cerrado (o ausencia de actividades programadas) para ese día.
Tablas	Mostrar los totales de la escasez y el exceso de personal por día, con respecto al personal calculado y/o requerido. Las restricciones contractuales y otros parámetros configurados pueden reducir la optimización de un programa.
Leyenda	Explica el significado de cada color que es usado en los gráficos.

#### Leer de la tabla Totales

La tabla **Totales** (en la parte inferior derecha) muestra los totales de escasez o exceso de personal para la semana seleccionada, con respecto al personal calculado y/o requerido.

#### Personalizar la vista Cobertura

Para personalizar los datos de la cobertura del programa presentado, utilice estos controles, que se encuentran en la parte superior del panel de trabajo:

#### Tipo de gráfico

Haga clic en la flecha hacia abajo Tipo de Gráfico para elegir el tipo de gráficos que desea que aparezcan:

Avanzado	Los gráficos presentan tanto la información calculada como la requerida. La información calculada aparece como un gráfico de área con datos sobre la escasez y el exceso de personal, y la información de personal requerido aparece como un gráfico lineal.
Calculado	Los gráficos presentan la información calculada con datos sobre la escasez y el exceso de personal.
Requerido	Los gráficos presentan la información con datos sobre la escasez y el exceso de personal.

#### Limpiar

Abre la ventana Limpiar el programa maestro, donde puede eliminar la información del Programa

maestro para las fechas y los agentes seleccionados.

#### Fecha

Utilice los controles de selección de fecha estándares para desplazarse a otras semanas.

#### Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal.

Cualquier intervalo puede estar sujeto a escasez o exceso de personal. El WFM calcula estas condiciones evaluando Cobertura contra Pronóstico. El resultado se muestra en el formato de Tiempo (hh:mm).

**Escasez de personal** = El **Pronóstico** es mayor que la **Cobertura**—hay muy pocos agentes en servicio.

**Exceso de personal** = El **Pronóstico** es menor que la **Cobertura**—hay demasiados agentes en servicio.

La cobertura se mide evaluando las contribuciones de los agentes contra las actividades presentadas. Estas contribuciones se basan en actividades programadas para cada intervalo, y en los elementos de programa que tengan incidencia en sus actividades programadas durante un intervalo (como, por ejemplo, un receso para descansar que ocurre durante solo una parte de un intervalo).

Los totales se calculan sumando la **Escasez/Exceso de personal** para todas las actividades durante un rango de tiempo dado (en razón de que cada uno de los valores de **Escasez/Exceso de personal** se aplica a un solo intervalo).

## Botones de la barra de herramientas

Puede usar los siguientes botones en la barra de herramientas Acciones (o comandos del menú **Acciones**) para personalizar aun más la tabla:

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar el Programa maestro. Le permite eliminar la información del <b>Programa maestro</b> de los agentes y fechas seleccionadas.
翻	Utilizar actividades de múltiple	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Unicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o

Icono	Nombre	Descripción
		una empresa en el árbol <b>Objetos</b> .
		Si establece este botón en <b>Activado</b> , WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.