



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

Escenario de un día: Cuadro de diálogo Opciones

# Escenario de un día: Cuadro de diálogo Opciones

Utilice el cuadro de diálogo **Opciones** para configurar los datos que se muestran en la:

- **Vista De un día** o en la **vista de Agente extendido** para el escenario actual.
- **Programa maestro de un día** o **vista Programa maestro de Agente extendido**.

Para abrir el cuadro de diálogo **Opciones**:

1. Haga clic en el botón **Opciones**  de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones...** en el menú **Acciones**.  
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
  - Cuando se solicita desde una vista **De un día**, tiene tres fichas: **Opciones**, **Rendimiento** y **Columnas**.
  - Cuando se solicita desde una vista **Agente extendido**, tiene dos fichas: **Opciones** y **Columnas**.A continuación, se describe cada una de las fichas.
2. Cuando haya terminado de configurar el cuadro de diálogo **Opciones**, haga clic en **Aceptar** para guardar sus cambios o en **Cancelar** para restaurar las selecciones originales.

El cuadro de diálogo **Opciones** se cierra y la vista se actualiza. Los valores de configuración que configure para un escenario o en el **Programa maestro** aparecen cada vez que vuelva a la vista para ese escenario o para el **Programa maestro**, hasta que termine la sesión.

Para configurar las opciones en este cuadro de diálogo:

1. Si no necesita que aparezca la **Leyenda**, puede desmarcar la casilla de verificación **Mostrar leyenda de programa** para obtener más espacio en la cuadrícula.
2. Si desea ver la disponibilidad de los agentes en la cuadrícula, seleccione la casilla de verificación **Mostrar disponibilidad de los agentes**. Las horas durante las cuales un agente no está disponible se muestran en gris claro dentro de la cuadrícula.
3. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar agentes con patrones de rotación concedidos y programados** o cualquier otra preferencia de calendario para ver qué días programados contienen tal elemento. El resultado es una casilla de verificación roja y un icono de **Agente**, que aparecen en el lado extremo izquierdo de la columna (etiquetado "!") para cada **Agente** que reúne estas condiciones.

## Sugerencia

Puede usar esta herramienta para saber si se ha asignado a un agente un programa basado en una preferencia de programa, que puede influir en su decisión para modificar este programa del agente. Este icono se muestra únicamente si al agente se le ha dado un patrón de rotación o preferencia (tal como para

tiempo libre) como resultado de armar un programa. Si un programa de un agente se edita manualmente para darle a él o a ella una preferencia, o un programa de un patrón de rotación, entonces el icono no se mostrará.

4. Seleccione el botón correspondiente a las horas que desea mostrar, **24** para mostrar 24 horas o **36** para mostrar 36 horas.
5. Seleccione el tipo de **Presentación: solo programa, Programa al principio o Tiempo marcado al principio**.  
Su selección afecta a las barras de colores en el programa. Si selecciona **solo programa**, no puede ver **Tiempo marcado**.

Para configurar la ficha **Rendimiento** (no disponible en la vista **Agente extendido**):

1. Si selecciona la casilla de verificación **Mostrar información de rendimiento**, puede personalizar con más precisión la información de rendimiento que WFM Web muestra en la vista **Programa de un día**. Si desmarca la casilla de verificación, se inhabilitan el resto de las opciones de esta ficha.
2. Si prefiere no ver la leyenda que explica los colores utilizados para distinguir los datos de rendimiento, desmarque la casilla de verificación **Mostrar leyenda de rendimiento**.
3. La casilla de verificación **Actualizar automáticamente** determina si los cambios del programa deben mostrarse cuando ocurran.  
Desmárquela solo si, por asuntos relacionados con el ancho de banda, pudieran surgir problemas con las actualizaciones automáticas.
4. Si selecciona ver los datos de rendimiento, puede seleccionar las casillas de verificación para mostrar información adicional en la tabla de rendimiento.

## Sugerencia

La tabla se ve *únicamente* si no se seleccionó la casilla de verificación **Vista de día completo**.

Además de las opciones de cobertura programada y personal calculado, que siempre aparecen, puede seleccionar que alguna o todas estas opciones de **'Mostrar datos adicionales'** aparezcan en la tabla:

- **Personal requerido**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **calculado**
- Diferencia entre **Personal de cobertura** y **requerido**
- **Porcentaje del nivel de servicio** programado
- **Porcentaje del nivel de servicio aplazado** programado
- **ASA programado (Velocidad de respuesta promedio)**
- **Horas extras programadas** (valor predeterminado: en blanco)
- **Requisito de horas extras** (valor predeterminado: en blanco)

## Importante

Si cualquiera de las celdas de las columnas de **Diferencia de personal calculado** o **Diferencia de personal requerido** se muestran como personal insuficiente, WFM alerta al usuario cambiando a rojo el color de la celda. Aunque el rojo es el color predeterminado, se puede cambiar, utilizando los valores de configuración en **Acerca de > Valores de configuración** (en la esquina superior derecha de GUI).

Para configurar la ficha **Columnas**:

- Seleccione las casillas de verificación para las columnas que desea mostrar. Borre la marca de las casillas de verificación de las columnas que desee ocultar. Para las vistas **De un día** y **Agente extendido**, puede agregar las siguientes columnas: **Nombre del centro**, **Transporte compartido**, **Horas extras**, **Horas pagadas**, **Total de horas**, **Hora de inicio**, **Accesibilidad** y **Comentarios**. En la vista **De un día**, todas las columnas se ordenan, excepto la de **Comentarios**. En la vista **Agente extendido**, estas columnas no se ordenan.