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

Grupos de estados del programa

8/14/2025

Grupos de estados del programa

Un *Grupo de estados de programa* es una colección de estados de programa que está vinculada a un centro.

Si seleccionó Generar grupos de estados del programa y tipos de excepción predeterminados cuando importó el centro, estos Grupos de estados del programa aparecen automáticamente:

- Trabajo asíncrono
- Días libres
- Tipos de excepción
- Trabajo de personal fijo
- Trabajo inmediato
- Sin actividad
- Comidas/elementos de turno
- Tiempo libre

La vista Grupo de estados del programa le permite crear un nuevo grupo, copiar y pegar un grupo existente, editar y eliminar grupos. Véase Configurar grupos de estados del programa.

Para obtener más información acerca de la configuración de las reglas de adherencia para los grupos de estados del programa, consulte Configurar reglas de adherencia.

Grupos de estados del programa y estados de Genesys

Cada grupo de estados de programa está asociado con uno o más estados de Genesys, como `CallRinging` o `WaitForNextCall`. Cada grupo puede incluir un código de razón (aux) adicional, enviado con el estado Genesys relacionado, que identifica lo que hace el agente.

Importante

No todos los estados Genesys admiten códigos aux. El T-Server que está utilizando determina qué estados de Genesys admiten códigos aux. Compruebe la documentación de su T-Server para determinar cuál de los estados de Genesys admite códigos aux.

Puede aplicar los valores **Iniciar antes de valor umbral** y **Iniciar después de valor umbral** a cada grupo de estados de programa; estos valores le ayudarán a hacer seguimiento de la adherencia del agente. Configure estas funciones en el panel Reglas de adherencia.

Acerca de los estados de programa

Los estados de programa que pueden ser incluidos en los grupos de estados del programa son los siguientes:

- Todos los recesos para descansar configurados para el centro
- Todos los recesos para comer configurados para el centro
- Todas las actividades configuradas para el centro
- Todos los tipos de excepción configurados para el centro
- Todos los tipos de tiempo libre configurados para el centro
- Estados fijos, que son:
  - Los estados genéricos de receso para descansar, receso para comer, excepciones y actividades que puede utilizar en lugar de recesos específicos para comer, para descansar, excepciones y actividades.
  - Días libres, vacaciones, sin actividad

Sugerencia

Use estos Estados fijos para informar sobre el estado para el que está programado un agente cuando un tipo de estado de programa en concreto (tal como un tipo de excepción) se ha eliminado de WFM.